OFFICE OF THE FRENCH LANGUAGE SERVICES COMMISSIONER

Open for SOLUTIONS

Annual Report 2009-2010

Ontario

www.flsc.gov.on.ca

Contact the Office of the French Language Services Commissioner:
Toll-free: 1-866-246-5262
Toronto area: 416-314-8013
TTY (teletypewriter): 416-314-0760
Fax: 416-314-8331
E-mail: flsc-csf@ontario.ca

This document is also available in its original PDF format on our Website at www.flsc.gov.on.ca in the "Publications" section.

Printed copies are available free of charge.

Write to: Office of the French Language Services Commissioner
700 Bay Street, Suite 2401, Toronto ON M7A 2H8
Or e-mail: flsc-csf@ontario.ca

© Queen's Printer for Ontario, 2010

ISSN 1916-9175 (Print)
ISSN 1916-9183 (Online)
June 2010

Printed on
50% recycled paper

LETTER TO THE MINISTER

The Honourable Madeleine Meilleur

Minister of Community and Social Services
Minister Responsible for Francophone Affairs

Hepburn Block
6th Floor
80 Grosvenor Street
Toronto ON M7A 1E9

Dear Minister:

Pursuant to section 12.5(1) of the *French Language Services Act*, I hereby submit to you the third annual report of the French Language Services Commissioner. This report covers the period from April 1, 2009, to March 31, 2010. Furthermore, I ask that you table this report in the Legislative Assembly, as set out in subsection 12.5(3) of the *French Language Services Act*.

Yours respectfully,

François Boileau
French Language Services Commissioner of Ontario

Table of Contents

LETTER TO THE MINISTER ... 3
TABLE OF CONTENTS ... 4
SUMMARY ... 6
RECOMMENDATIONS ... 8
FOREWORD ... 9
CHAPTER 1 KEY OBSERVATIONS ... 11
1.1 ACTIVE OFFER ... 11
1.1.1 Concept of Active Offer ... 11
1.1.2 Role of Government Institutions ... 11
1.1.3 Studies ... 12
1.1.4 OPS Service Directive ... 13
1.1.5 Examples to Emulate ... 13
1.1.6 Ongoing Promotion of French-Language Services ... 14
RECOMMENDATION 1 ... 14
1.2 EVOLUTION OF SERVICE OFFER ... 14
1.2.1 Third-Party Service Offer ... 14
RECOMMENDATION 2 ... 15
1.2.2 Avoiding the Errors of the Past ... 15
RECOMMENDATION 3 ... 16
1.3 A REVIEW OF RECOMMENDATIONS FROM PREVIOUS YEARS ... 16
1.3.1 Translation of Regulations ... 16
1.3.1.1 Follow-up to the Commissioner's Recommendation ... 16
1.3.1.2 Analysis of the Government's Response ... 16
1.3.2 Policy on the Designation of Bilingual Positions ... 17
1.3.2.1 Follow-up to the Commissioner's Recommendation ... 17
1.3.2.2 Analysis of the Government's Response ... 18
1.3.3 An Increased Role for the Office of Francophone Affairs ... 18
1.3.3.1 Follow-up to the Commissioner's Recommendation ... 18
1.3.3.2 Analysis of the Government's Response ... 19
1.3.4 The Ontario Attorney General's FLS Bench and Bar Advisory Committee ... 19
1.3.4.1 Follow-up to the Commissioner's Recommendation ... 19
1.3.4.2 Analysis of the Government's Response ... 20
1.3.5 Special Report on French Language Health Services Planning in Ontario, 2009 ... 20
CHAPTER 2 COMPLAINTS ... 22
2.1 COMPLAINTS RECEIVED IN 2009-2010 ... 22
2.1.1 Complaints by Category ... 22
2.1.2 Geographical Distribution of Complaints ... 24
2.2 COMPLAINTS WITH RESPECT TO COMMUNICATIONS ... 24
2.3 REQUESTS FOR INFORMATION ... 25
2.4 PROCESSING OF COMPLAINTS ... 25
2.4.1 Causes ... 26
2.4.2 Systemic Investigations Conducted Jointly or in Cooperation with Other Agencies ... 26
2.4.2.1 Office of the Commissioner of Official Languages of Canada ... 26
2.4.3 Complaint Resolution in Hospitals, Municipalities, and the Private Sector ... 27
2.4.4 Monitoring the Delivery of French Language Services ... 27
CHAPTER 3 INVESTIGATIONS OF ADMISSIBLE COMPLAINTS ... 28
3.1 COMPLAINTS THAT SHOULD HAVE BEEN AVOIDED ... 28
3.1.1 Lack of Training ... 28
3.1.2 Lack of Understanding of the Principles of Consultation ... 28
3.2 URGENT COMPLAINTS ... 29
3.2.1 Health ... 29
3.2.1.1 Francophone Community Engagement Regulation ... 30
3.2.1.2 The English-Only H1N1 Brochure ... 31
3.2.1.3 Communication ... 31
3.2.1.4 French-Language Services in Peel and Halton ... 32
3.2.1.5 Local Health Integration Networks (LHINs) ... 32
3.2.1.6 Healthy Communities Fund ... 33
3.2.2 Administrative Tribunals ... 33
3.2.2.1 Social Benefits Tribunal ... 34
3.2.3 Justice ... 34
3.2.3.1 Ontario Provincial Police (OPP) ... 34
3.2.3.2 Special Investigations Unit ... 35
3.2.4 Transportation ... 35
3.2.4.1 Variable Message Signs ... 35
3.2.5 Finance ... 35
3.2.5.1 Municipal Property Assessment Corporation (MPAC) ... 35

TABLE OF CONTENTS

CHAPTER 4 INVESTIGATIONS OF INDIRECT SERVICES 37

4.1 COMPLAINTS WITH RESPECT TO SERVICES OFFERED BY THIRD PARTIES 37

4.2 PRIVATE SERVICE PROVIDERS 37

4.2.1 *Private Driver and Vehicle Licensing Offices* 37

4.2.2 *MERX* 38

4.2.3 *Employment Ontario* 38

4.2.4 *College of Nurses of Ontario* 39

4.3 MUNICIPAL SERVICE PROVIDERS 39

4.3.1 *Municipally Administered Courts* 39

4.3.2 *Public Health Units* 40

RECOMMENDATION 4 41

4.3.3 Ontario Works 41

4.4 TRANSFER PAYMENT AGENCIES 42

4.4.1 *Children's Aid Societies* 42

RECOMMENDATION 5 44

4.4.2 *Autism Ontario's* Realize Community Potential Program 44

CHAPTER 5 SUBSIDIZATION AND DEVOLUTION 46

5.1 SUBSIDIES 46

5.1.1 Parent Information Program 46

5.1.2 *Pride Celebrations* 46

5.1.3 *Regional Immigration Portal* 47

5.2 DEVOLUTION 47

5.2.1 *MPAC-Take Two* 47

5.2.2 *Hydro One* 48

5.2.3 *Community Care Access Centres* 48

RECOMMENDATION 6 49

5.2.4 *Development of French-Language Driver Instruction* 49

5.2.5 *Delivery of First Aid Courses* 49

5.2.6 *Creation of New Tourism Regions* 49

5.2.7 *Waste Diversion Ontario* 50

CHAPTER 6 HIGHLIGHTS AND BEST PRACTICES 51

6.1 NOTEWORTHY INITIATIVES 51

6.1.1 *Updated Community Profiles* 51

6.1.2 *French Toll-Free Telephone Lines for Ontario Legal Aid* 51

6.2 BEST PRACTICES 51

6.2.1 *ServiceOntario* 51

6.2.2 *Campaign to Encourage the Use of French-Language Services* 51

6.2.3 *Shelters for Francophone Women* 52

6.2.4 *Ontario House at the 2010 Vancouver Olympic Games* 52

6.2.5 *Promoting Tourism and Recreation to Franco-Ontarians* 52

6.2.6 *French Health Services Policy* 52

6.2.7 *Symposium on French Ontario and French Africa* 52

6.2.8 *FLS and You* 52

6.2.9 *Ministry of the Environment Video* 53

6.2.10 *FrancoGO Network* 53

CHAPTER 7 ACTIVITIES OF THE OFFICE OF THE FRENCH LANGUAGE SERVICES COMMISSIONER 54

7.1 COMMUNITY MEETINGS, SPEECHES, PUBLIC EVENTS, AND THE MEDIA 54

7.2 MEETINGS WITH SENIOR GOVERNMENT OFFICIALS 54

7.3 REQUESTS FOR THE COMMISSIONER'S EXPERTISE 54

7.4 TOURS AND VISITS TO INSTITUTIONS OF LEARNING 54

7.5 MEETINGS WITH THE LHINS AND FOLLOW-UP TO THE COMMISSIONER'S SPECIAL REPORT 55

7.6 FIRST INVESTIGATION PUBLICLY LAUNCHED BY THE COMMISSIONER 55

7.7 FIRST PUBLICATION OF FINDINGS OF A FORMAL INVESTIGATION 55

7.8 RENEWAL OF THE COMMISSIONER'S MANDATE 55

7.9 A JOINT PRESENTATION BY CANADA'S LANGUAGE COMMISSIONERS 56

7.10 PARTNERSHIP WITH GLENDON COLLEGE 56

7.11 BLOG 56

CONCLUSION 57

APPENDIX 58

GOVERNMENT'S RESPONSES TO THE RECOMMENDATIONS OF 2008-2009 58

Summary

This annual report, which covers the period from April 1, 2009, to March 31, 2010, is the French Language Services Commissioner of Ontario's third annual report. This year, the Commissioner provides an update on the steps that have been taken since his appointment by the government. One of his goals has been to increase the ministries' understanding of the role of complaints, that is to say, to enable the ministries to view complaints as a mechanism for controlling the quality of the services they offer to the public. Even more important, as the title of this report suggests, is the goal of finding lasting solutions to complaints. Solutions often involve active offer, a principle upon which the Commissioner has placed great emphasis again this year.

In Chapter 1, the Commissioner makes three recommendations, one of which deals exclusively with the active offer of French-language services. The Commissioner recommends that Management Board of Cabinet issue a clear directive on active offer in 2010-2011, and that an ongoing strategy to promote the offer of French-language government services be implemented. Where active offer is concerned, the Commissioner wants to see the ministries put their words into action. Government institutions play a crucial role in applying this concept; the impact of active offer on the development of communities is incalculable. The Commissioner believes that this point cannot be made strongly enough; recent studies have documented the positive impact of the active offer of French-language services on Francophone communities.

Because the way in which services are offered is constantly evolving, the Commissioner urges the government to follow up on the recommendation that he made in 2007-2008 for a regulatory framework for services offered by third parties, in order to eliminate existing loopholes. More than 20 years after the adoption of the *French Language Services Act*, third-party French-language service delivery must be regulated.

For the same reason, the Commissioner is recommending that any statute in respect of the privatization of services contain specific clauses that state clearly that the rights provided for under the *French Language Services Act* shall continue to apply. The Commissioner wants to ensure that, in the event of devolution, any obligations under the *Act* are unequivocally transferred to the parties concerned.

In Chapter 2, for the first time in three years, complaints are analyzed by region. Central, Eastern, and Northeastern Ontario account for the largest number of complaints received in 2009-2010. These complaints are primarily over the lack of integration of French-language services into the development of policies and programs, a lack of knowledge or a misunderstanding of the obligations created by the *French Language Services Act*, and the lack of human and financial resources to deliver these services.

Chapters 3 and 4 deal exclusively with investigations into service delivery. The health sector is, once again, under scrutiny. Of particular note are the English-only brochure on the pandemic (H1N1) influenza virus, the lack of French health services in Peel-Halton, and the Francophone Community Engagement Regulation. In Chapter 4, the Commissioner recommends that the public health units apply the *French Language Services Act* when all or most of their funding comes from the province.

In Chapter 4, the Commissioner also focuses on the transfer payment agencies, which include the Children's Aid Societies. The Commissioner recommends that the Children's Aid Societies apply the concept of actively offering French-language services throughout the province, regardless of the territory they serve. Furthermore, he recommends that a directory of French-language service providers be created for the benefit of Children's Aid Societies that are unable to offer these services themselves. Given the vulnerability of the clients they serve and the urgency of dealing with complaints over the Children's Aid Societies, Francophones must have access to French-language services in such cases.

In Chapter 5, the Commissioner states quite simply that Ontario's Francophones lost out when responsibility for the Community Care Access Centres (CCACs) was transferred in May 2009. With an announcement that went virtually unnoticed, the CCACs' status changed from that of a government agency to that of a not-for-profit corporation governed by an independent board of directors. The Commissioner is recommending the enactment of a regulation to ensure that the Community Care Access Centres comply with the obligations provided for under the *French Language Services Act*.

As he has done each year, the Commissioner applauds government agencies and ministries that have launched initiatives and practices that support the delivery of French-language services. These efforts are highlighted in Chapter 6 and include those of ServiceOntario, which provides a model of exemplary service for other government agencies and ministries to emulate.

Chapter 7 reports on the activities of the Commissioner's Office in 2009-2010. Not surprisingly, the Office made great strides and saw the efforts that it had undertaken in previous years begin to yield results. This year saw the Commissioner's term of office renewed. And there were many other firsts, including the first investigation to be undertaken on the Commissioner's initiative, the publication of the first report to contain the findings of a formal investigation by the Commissioner, the first partnership with a postsecondary institution, Glendon College, and the launch of the Commissioner's blog.

RECOMMENDATIONS

Recommendation 1

The French Language Services Commissioner recommends that the Minister Responsible for Francophone Affairs ensure that:

A. A clear directive on the active offer of French-language services is put in place by Management Board of Cabinet, within the year 2010-2011, applicable to all ministries and government agencies.

B. The government implements an ongoing strategy to promote the offer of government services in French to Francophones throughout Ontario.

Recommendation 2

The French Language Services Commissioner urges the Minister Responsible for Francophone Affairs to follow up on his recommendation and, in 2010-2011, to create a regulatory framework for services offered by third parties, in order to eliminate the existing loopholes.

Recommendation 3

The French Language Services Commissioner recommends that the Minister Responsible for Francophone Affairs ensure that any statute authorizing privatization clearly contains sections specifically indicating that the rights prescribed in the *French Language Services Act* shall continue to apply.

Recommendation 4

In light of the role played by the province in funding the public health units and various public health initiatives, as well as in developing standards and priorities in response to the specific needs of Francophones:

The French Language Services Commissioner recommends that, when all or part of their funding comes from the province, the Ministry of Health and Long-Term Care require public health units to implement the *French Language Services Act*.

Recommendation 5

Whereas Children's Aid Societies must comply with the provisions of the *French Language Services Act* and in light of the fact that their clienteles are often vulnerable:

The French Language Services Commissioner recommends that the Ministry of Children and Youth Services:

A. Ensure that Children's Aid Societies actively offer French-language services throughout the province.

B. In cooperation with the Children's Aid Societies, create a network or, at the very least a directory, of French-language service providers for the benefit of those Children's Aid Societies that are currently unable to offer these services themselves.

Recommendation 6

The French Language Services Commissioner recommends that the Minister of Health and Long-Term Care issue a regulation to ensure that Community Care Access Centres comply with the obligations under the *French Language Services Act*.

Foreword

I am very proud to present my third annual report. This report reflects the hard work of an exceptional team of people to whom I owe a debt of gratitude. Thanks to this team, it has been possible to document violations of the *French Language Services Act* reported by Ontarians who are availing themselves of our services in increasing numbers. Without them, the Commissioner's Office would not have a voice.

A theme that runs through this annual report is the persistent tendency on the part of some government ministries to respond to complaints over their French-language services with excuses, instead of solutions that would close these service gaps once and for all. At the same time, however, there have been encouraging improvements in service delivery.

As in previous years, this year was a very busy one for the Commissioner's Office. It received, on average, one complaint per day. This shows that Franco-Ontarians are hoping to see tangible improvements in French-language service delivery. When they do see improvements, it increases their trust in the system. Indeed, the Commissioner's Office is now receiving complaints over sectors and programs that I did not even know existed. This is a good sign!

Even though it may not seem that way, receiving complaints day after day is very motivating. Obviously, if we were not receiving favourable responses from the government, the tenor of this annual report would be very different. Each year, I see genuine progress, on both a symbolic and a practical level. Ontario has a new inclusive definition of what it means to be a Francophone. It is now possible to order Ontario licence plates in French, with the Franco-Ontarian flag. The creation of French health planning entities that will work with the LHINs in making health-related decisions at the local level opens up many new possibilities.

Recently, the Office of the French Language Services Commissioner adopted a new vision for working proactively to ensure the integrated delivery of French-language services within the Ontario government, as a means of supporting the development of the Francophone community. With this more proactive approach, the Commissioner's Office will focus on doing what it takes to ensure that, through the services it delivers, the government supports the sustainability of the Franco-Ontarian community.

In 2010, we will celebrate 400 years of Francophone presence in Ontario. We will also be celebrating a milestone in the history of the *Assemblée de la francophonie de l'Ontario*, which has been the voice of the province's Francophones for 100 years. In addition, the government has unanimously passed a law proclaiming September 25 as Franco-Ontarian Day in the province, coinciding with Franco-Ontarian Flag Day. This law officially recognizes the contribution that the Franco-Ontarian community has made to the province.

In the past year, we said farewell to three men who had a profound impact on the Francophone community nationally and internationally.

We will miss the Honourable Jean-Robert Gauthier terribly. He dedicated his life to justice for his fellow Franco-Ontarians and French Canadians. His legacy is so vast that it is impossible to sum it up in a few words.

The passing of René Dionne, Emeritus Professor at the University of Ottawa, was also a great loss. Professor Dionne was a pioneer in research and education in the field of Franco-Ontarian literature. He received a number of honorary doctorates and his legacy to the community included some 20 works on Franco-Ontarian and Acadian literature.

Similarly, when we think of Rémy Beauregard's immense contribution, only superlatives come to mind. In addition to his remarkable involvement in the community, he was the first Director of the Office of Francophone Affairs when the *French Language Services Act* was passed. Continuing his work to promote human rights, he then became the Executive Director of the Ontario Human Rights Commission. As the President of Rights & Democracy, he fought for his convictions and protected his employees in the midst of turmoil. His untimely death has left a gaping hole in the international Francophone community.

More recently, another great defender of Francophones' rights in Huronia passed away. Raymond DesRochers was the Executive Director of the *Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie (CALDECH)*. Determined and greatly implicated in the economic development of the Penetanguishene region, he led a brilliant legal battle before the Supreme Court against Industry Canada regarding the quality of French-language services. The Court established that federal institutions must provide services that respond to the specific needs of official language communities, instead of providing identical services to both language communities. His immense personal conviction provided Francophone communities with a better understanding of the concept of service. Quite a contribution in the history of language rights.

In the coming year, I would like to focus more closely on relations with the province's ethnic communities. In analyzing the complaints received by our Office, I have noted that very few come from these communities. Does this mean that they have no complaints? Perhaps. In recent years, the government has implemented some very promising initiatives for these communities. Having said that, in Central Ontario, ethnic communities make up slightly over 20% of the Francophone population, yet they account for only 5% to 10% of the complaints we receive.

I have always said that, during my tenure, I would look at and analyze issues as they arose. A great deal of work remains to be done with the Ontario Public Service as a whole. However, I would be remiss if I did not mention the progress that has clearly been made. I believe that our Office has had an undeniable impact on the Ontario Public Service. I sense a change for the better and a genuine willingness to take the specific needs of the Franco-Ontarian community into account. I am extremely pleased about this.

Lastly, I wish to express my gratitude to the members of my team. Each has worked tirelessly to ensure that complainants do not lose faith in the Ontario government's ability and willingness to offer high-quality French-language services. For this, I am deeply grateful.

CHAPTER 1

Key Observations

1.1 ACTIVE OFFER

> *"The great majority of government officials want to offer high-quality French-language services; however, as they see it, very few people request these services. In a minority language community, the roles of supply and demand are reversed. Generally, in a majority language community, if there is a demand, it is met. In the case of French-language services, these services first have to be offered in order for the demand for them to emerge. Thus, instead of just a sign that reads "English/French", service providers need to be able to effectively offer high-quality French-language services. The person behind the counter must be able to actively offer these services." — 2007-2008 Annual Report of the Office of the French Language Services Commissioner*

Since his appointment, the Commissioner has made the concept of active offer a priority. He raises the issue of active offer in all of his meetings at every level of the Ontario Public Service. The government is largely in agreement with the principle of active offer. Some ministries and agencies have started to grasp it and are moving in the right direction. Overall, there is a need for a common understanding of the concept of active offer. In other words, the time has come to put words into action.

1.1.1 Concept of Active Offer

Services are actively offered when members of the public are given a clear signal that, whether they are standing at a government service counter or speaking to a government employee over the telephone, they can receive service in French, because the agency's name and all of its posters, signage, brochures, literature, etc., are either bilingual or offered visually in English and in French. Active offer means that, from the moment they begin interacting with the public, government employees staffing a service counter or answering the telephone proactively offer service in both languages, creating an environment that is conducive to demand and that anticipates the specific needs of Francophones in their community.

It is very important to reach out to ordinary citizens who do not realize that they have the possibility of obtaining better services for themselves, and for their community, in French.

1.1.2 Role of Government Institutions

The impact that provincial institutions have on the development and prosperity of a community must not be underestimated. A Francophone citizen who requests service in French and obtains it is pleased to have been served well, just like any other citizen. However, when an institution actively offers its services in French, without being asked, it means something altogether different. It means that Francophone citizens are instantly recognized as full members of a strong and respected community that is taking its rightful place in Ontario society.

The purpose of the quasi-constitutional *French Language Services Act* is to preserve the cultural heritage of Ontario's French-speaking population for future generations. Naturally, government ministries and agencies are not the only institutions with responsibility for preserving Ontario's Francophone community.

Actively offering French-language services to French-speaking members of the public sends them the message that their language is both useful and used. It sends the message that they did not spend years fighting for Francophone schools and school governance in vain—that, in addition to having French-language schools, there is a future to fight for. Institutions provide reassurance to French-speaking members of the public not only as individuals but as members of a vibrant, dynamic Francophone community that has a future. This is critically important!

Conversely, offering English-only services to French-speaking citizens living in what are already minority communities sends them the message that the daily battle to choose to live as a Francophone is no longer worth fighting. Day by day, they will stop being alarmed by the waning influence of French in public life and community

life. And then, one day, they just won't care anymore. The insidious process of assimilation will be complete and the goal pursued by the Legislative Assembly when it unanimously adopted the *French Language Services Act* in 1986 will never be reached.

Active offer makes it possible to reach those who hesitate to use French-language services in their daily lives and who are still walking the fine line between continuing to live as a Francophone and assimilation.

> *"Not all Francophones can be full-time activists. Therefore, it is up to the Ontario Government to make the active offer, to reverse the situation and not make all of the demand for FLS rest on the individual behaviour of a few proud Francophones."*[1]

Many private companies offer service in both languages, not because they are legally required to do so, but because showing respect for their Francophone customers is good for business. Where public services are concerned, the public does not have a wide range of service delivery sites to choose from. For this reason, the role of government institutions is crucial.

1.1.3 Studies

In 2005, Cardinal, Lang, Plante, Sauvé, and Terrien conducted an excellent analysis of the concept of active offer[2] on behalf of the ministries in the justice sector. In 2010, as part of a two-volume study on the mechanisms for offering French-language services in Ontario's justice sector, Cardinal, Plante, and Sauvé discussed the notion of an **environment that encourages demand**.[3]

Clearly, a Francophone who enters *Centre de santé communautaire de l'Estrie*, the community health centre in Estrie, knows in advance that he will obtain service in French. He does not need to ask himself this question before entering. This is also true for a Francophone who wants to obtain employment assistance services from *Services d'employabilité ACFOMI Employment Services* in Kingston. Institutions have a part to play in creating an environment conducive to demand. **Government ministries and agencies must create an environment that will encourage Ontario's Francophones to use services in French.**

In 2009, Kenneth Deveau, Rodrigue Landry and Réal Allard released a study, commissioned by Nova Scotia's Office of Acadian Affairs, on the factors associated with the use of government services in French by Nova Scotian Acadians and Francophones.[4] Not surprisingly, where services were actively offered, Francophones requested service in French. The study looked at bilingual documentation and signage and verbal encouragement. In all cases, the more proactively services were offered, the more people requested service in French. Francophones living in Nova Scotia represent approximately 4% of the province's total population.[5] Interestingly, when study subjects detected an English accent in a government employee, they were more likely to continue the conversation in English. When they detected an accent similar to their own, they were more likely to continue in French.

> *"When entering an access centre or making a phone call, a member of the public should be greeted in French and English (e.g., with "Hello/Bonjour!"). This removes the pressure of having to request service in French. He or she can continue the conversation in French. Requesting service in French is relatively difficult for a person who has been socialized to believe that English is the main—if not the only—language to be used in public. Requesting service in French reflects the behaviour of an individual who has chosen to identify himself or herself as a Francophone—an individual who is aware of his or*

1. Linda Cardinal, Nathalie Plante and Anik Sauvé, *From Theory to Practice: Mechanisms for the Offer of French Language Services in Ontario's Justice Sector Volume 2: Perceptions by Public Servants and Users*, Ottawa: Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques, University of Ottawa, 2010, p.35.
2. Linda Cardinal, Stéphane Lang, Nathalie Plante, Anik Sauvé and Chantal Thérien, *Environmental Scan: French Language Services in Ontario's Justice Sector*, Ottawa: Research Chair in Canadian, Francophonie and Public Policies, University of Ottawa, 2005. Available online http://www.socialsciences.uottawa.ca/crfpp/pdf/environmental_scan_12-2005.pdf (page consulted in March 2010).
3. Linda Cardinal, Nathalie Plante, Anik Sauvé, *Op. cit.*, p.35.
4. Kenneth Deveau, Rodrique Landry and Réal Allard, *The Utilization of French-Language Government Services: A study on the factors associated with the utilization of government services in French by Nova Scotian Acadians and Francophones*. Moncton, Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities, 2009.
5. Fédération des communautés francophones et acadiennes (FCFA) du Canada, *Francophone Community Profile of Nova Scotia*, Ottawa, 2009. Available on line at: http://www.fcfa.ca/profils/documents/nova_scotia.pdf (page consulted in March 2010).

her right to be served in French and what demanding this right means for the community. Even when a person is very aware of the community's linguistic and cultural situation and the importance of French-language services, asking for service in French can be awkward and difficult.

It is important to remember that an individual in need of a government service, for example in the justice sector or the health sector, is in a very vulnerable position and may feel too intimidated to demand that his or her language rights be respected."[6] *[Unofficial translation.]*

Francophones simply do not expect to receive service in French as a matter of course, unless they are in a Francophone centre that administers a provincial service. In general, Franco-Ontarians are afraid to cause inconvenience, to cause the other person stress or to make trouble for something that seems relatively commonplace.

"The users we met said they wanted to ask for FLS, but often had the feeling that they were bothering people and making trouble. This situation explains in large part why it is possible that Francophones do or do not always ask for FLS."

"... I feel like I am causing stress for the other person. I am creating an inconvenience for the person who is trying to help me, and also, that if I do it I will not get the service I deserve."

"... if the person speaks to me, they'll say: 'Hi!' I don't necessarily feel comfortable speaking, continuing in French... The embarrassment, I don't know, it's my, it's what I have experienced since I was a child, it's a reality for me..."[7]

When a service has the potential to have dramatic consequences, as in the case of services in the health sector or the justice sector, actively offering services in French becomes more important than ever.

1.1.4 OPS Service Directive

Since January 1, 2010, Ontario government ministries must comply with a new directive from Management Board of Cabinet with respect to the services that the Government of Ontario offers to the public. The directive clearly states that the ministries must comply with several important statutes, including the *French Language Services Act*. Program directors also have a responsibility to develop their own service standards; however, very few ministries have adopted service standards for the active offer of services in French.

Often, public servants acting in good faith will say that they would really like to offer services in French, but they do not offer any because there is no demand for them. Even though the *French Language Services Act* says nothing about the issue of demand, services must be made available. Services must be offered, so that Francophones can request them. It is often assumed that Ontario's Francophones are all bilingual. Not only is this not true, it is not relevant to the object of the *French Language Services Act*, which is the preservation of Ontario's Francophone community.

1.1.5 Examples to Emulate

ServiceOntario (as part of the Ministry of Government Services) has active offer practices that are exemplary, even innovative. It has brought together a group of bilingual government employees who interact directly with the public in French and English and this group is discussed in Chapter 6.

ServiceOntario's approach is refreshing, given some of the practices that prevailed in the **Ministry of Government Services** until quite recently. When a member of the public called the Ministry to request service in French, he was often put on hold. Then, after a wait of a few minutes, he was asked, in English, if he wanted to continue holding. This practice arose out of a need to meet the Ontario Government's standards for service; however, it sent the wrong signal to the Ministry's Francophone clients. The Ministry has since changed its policy to allow clients to stick with their language of preference for service.

The Ontario government's **justice sector** (the Ministry of the Attorney General and the Ministry of Community Safety and Correctional Services) has also demonstrated

6 Deveau, Landry and Allard, Op. cit., pp. 88-89.
7 Cardinal, Plante and Sauvé, Op. cit., Volume 2, p. 34.

initiative. As mentioned above, it ordered a research study of the needs of the community in terms of French-language services adapted to their specific needs. In addition, this sector produced a very interesting guide to French-language services for all managerial staff in the justice sector. However, it is just a guide and its use is optional.

1.1.6 Ongoing Promotion of French-Language Services

The *Assemblée de la francophonie de l'Ontario* launched a campaign to promote the use of French-language services to the Francophone community, in collaboration with the Office of Francophone Affairs. This is a good start, but it's not enough.

The public needs to be encouraged to request service in French. The government has a responsibility to create environments that are conducive to such requests. The government must be proud of the services it offers in French and promote them to the Francophone community. Once again, ServiceOntario's advertising on its Website, on television, and in the print media in early 2010 deserves special mention. One Web ad announced the province's vehicle licensing services, showing a licence plate with the slogan *Tant à découvrir*. These ads were created in impeccable French and they were adapted to Ontario's Francophone communities. This is a big plus.

Beyond these examples, it is important for the government to have a directive on active offer. Obviously, this directive should provide for consultations with the Francophone community, planning from the moment that new programs and services are designed, and a results-based performance review. Such a directive should be accompanied by a strategy to promote French-language services. This strategy should be adapted and updated on a regular basis, as service offer changes and is updated.

Recommendation 1

The French Language Services Commissioner recommends that the Minister Responsible for Francophone Affairs ensure that:

A. A clear directive on the active offer of French-language services is put in place by Management Board of Cabinet, within the year 2010-2011, applicable to all ministries and government agencies.

B. The government implements an ongoing strategy to promote the offer of government services in French to Francophones throughout Ontario.

1.2 EVOLUTION OF SERVICE OFFER

In the past 20 years, the Ontario government has increasingly devolved direct service delivery to municipalities, the private sector, and new public-private partnerships. Two years ago, the Commissioner emphasized the importance of also offering services to Ontario's Francophones and of remembering that service quality must not suffer simply because the province is no longer delivering these services itself.

Reality appears to be catching up: in the event of a new wave of privatization or devolution in the future, French-language services must be explicitly provided for.

1.2.1 Third-Party Service Offer

In his first annual report released in 2008, the Commissioner recommended closing the loopholes in the services offered by third parties on behalf of the government. He stated emphatically that the government needed to take action and introduce clear regulations to adequately govern the delivery of French-language services. At the present time, the government is entering into contracts with third parties and contemplating public-private partnerships for the delivery of services on behalf of government agencies and ministries. In these cases,

service providers are not always required to comply with the *French Language Services Act*. Francophone citizens are losing out, and this practice must stop.

The government acknowledged that this issue was legitimate, that it had to take action, and that there were four possible options, including invoking regulation-making powers.[8]

It goes without saying that implementation of this recommendation will take time, which is why the Commissioner raised this issue so early in his mandate. The government was already familiar with this issue. It involves a complex situation in which each ministry has its own culture. Over the years, this culture has been carried over into the ministries' dealings with their service providers. Consequently, these changes cannot be made overnight.

Ontario's Francophones cannot continue to live with this uncertainty, more than 20 years after the adoption of the *French Language Services Act*. The time has come for the government to get down to business and make some very important decisions in order to eliminate the loopholes in the way the ministries meet their linguistic obligations when dealing with third parties.

Recommendation 2

The French Language Services Commissioner urges the Minister Responsible for Francophone Affairs to follow up on his recommendation and, in 2010-2011, to create a regulatory framework for services offered by third parties, in order to eliminate the existing loopholes.

1.2.2 Avoiding the Errors of the Past

Over the next few years, the government will consider the possibility of fully or partially divesting itself of government agencies such as Hydro One, the LCBO, and the Ontario Lottery and Gaming Corporation. We must ask ourselves what sort of French-language services will be offered if these agencies are privatized.

The Air Canada Case

In the late 1980s, the federal government privatized Air Canada. Parliament passed the Air Canada Public Participation Act. *The framer of the federal statute recognized that all Canadians had actively participated in creating this airline over the previous 50 years and that, as a result, they were entitled to receive certain services, including service in both official languages. Parliament included section 10, which pertains to Canada's official languages and imposes on Air Canada and its subsidiaries the obligations for which provision is made in the* Official Languages Act, *Part IV, which deals with communications and the delivery of services to the public.*[9]

There can be no denying the importance of section 10. It has been invoked on numerous occasions since, including in the courts, to ensure that Air Canada meets its linguistic obligations to its passengers and other citizens.

Why is this protection provided? First, the company was created with the tax dollars of all Canadians, including Francophones. Air Canada was built with funds from the public purse. More importantly, if market forces were allowed to decide the issue, it is very likely that few domestic routes (and even fewer international routes) would provide service in both official languages.

8. The Commissioner discusses the government's response in depth in his 2008-2009 Annual Report, available online at http://www.flsc.gov.on.ca/files/EN_flsc_annual_report_08_09.pdf (page consulted in March 2010).
9. The issue of Air Canada and its subsidiaries and the delivery of French-language services is far from being resolved, as is evident in the 2008-2009 Annual Report of the Office of the Commissioner of Official Languages. Available online at: http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/e/ar_ra_e.pdf (page consulted in March 2010).

In Ontario, there are many examples of provincial institutions, such as Ontario Hydro, which have been privatized without ensuring that French language services would continue to be delivered. In the case of the latter, the Commissioner's Office continues to work with the Ministry of Energy and Infrastructure to find concrete, viable solutions for the delivery of French-language services.

Nevertheless, in the event that other institutions are privatized and other public services are devolved, the Commissioner is of the opinion that the government must also devolve the obligations for which provision is made in the *French Language Services Act*. These include obligations in the area of French-language services, which must be made known to all private investors.

Recommendation 3

The French Language Services Commissioner recommends that the Minister Responsible for Francophone Affairs ensure that any statute authorizing privatization clearly contains sections specifically indicating that the rights prescribed in the *French Language Services Act* shall continue to apply.

1.3 A REVIEW OF RECOMMENDATIONS FROM PREVIOUS YEARS

1.3.1 Translation of Regulations

In his 2008-2009 annual report, the Commissioner reported that many important regulations in the area of health and safety are not automatically translated when they are enacted. The Commissioner is not recommending that every regulation be enacted or translated in French. Instead, he is recommending criteria that the ministries would use to determine whether regulations should be made available in French. To start the discussion, the Commissioner created a list of criteria. It is now up to the Attorney General of Ontario to show the necessary leadership in this area.

Recommendation 2008-2009

"The Commissioner recommends that the Attorney General of Ontario take on a leadership role ensuring that clear, simple and public criteria be adopted to assist ministries with the translation of their regulations.

That the Ministry of the Attorney General of Ontario ensure that all ministries follow these criteria and prioritize their regulations for translation, in accordance with the needs of the Francophone community.

That the Ministry of the Attorney General of Ontario report annually on the progress of this initiative in the context of the *Strategic Plan for the Development of French Language Services in Ontario's Justice Sector*."

1.3.1.1 Follow-up to the Commissioner's Recommendation

The government's response:[10]

The Ministry of the Attorney General recognizes the importance of translating regulations and will work with other ministries to develop a consistent approach for prioritizing the translation of regulations.

Proposed Action Plan

The Ministry has been working internally in order to propose the creation of a committee composed of various partners with the mandate to respond to the Commissioner's recommendations including:

1. *The adoption of clear, simple criteria for the translation of regulations to be made public;*
2. *The development of a strategy to ensure that ministries follow these criteria; and*
3. *The adoption of a consistent approach in prioritizing regulations to be translated with an action plan to be approved by all partners.*

Phase 1	***Adoption of criteria and government policy***
Phase 2	***Phased-in strategy to translate existing regulations***

10. The government's response to the Commissioner's recommendation is reproduced in full in the Appendix.

1.3.1.2 Analysis of the Government's Response

The Ministry of the Attorney General's commitment is not in question. After all, it has already shown leadership by translating all of its draft regulations. The drafting and translation of legal texts (such as statutes and regulations) is a very complex process. It requires attention to detail, expertise, and time to ensure that the legislator's and the government's intentions are faithfully reflected.

Like their interpreter and translator colleagues, the legislative counsels have shared with the Commissioner the realities and challenges they face on a daily basis. Clearly, one of the greatest challenges is the fact that legal documents have to produced within very tight deadlines that do not necessarily take into account the complexity of preparing them or the additional challenge of preparing them in both languages. Sometimes, a regulation is amended in English while the French version is still being written. With the advent of instantaneous communication and new technologies, things happen very quickly.

For the Commissioner, the translation of regulations points to a problem with planning within the ministries. Provision must be made for the integration of French-language services, including the ongoing involvement of specialists in the field of legislation and translation, as soon as an idea is born.

In this regard, the Commissioner's Office received a complaint concerning the **Ministry of Labour** and the lack of a French version of certain regulations under the *Occupational Health and Safety Act, 1990*. The Ministry acknowledged this failing and agreed to take steps to translate the regulations directly targeted by the complaint, as well as all regulations with respect to occupational health and safety. Since then, the Commissioner's Office has received regular updates on the progress of this translation project and congratulates the Ministry for taking this initiative.

The Commissioner' Office received a similar complaint concerning the **Ministry of Finance**, in which it was reported that regulations issued under the *Capital Investment Plan Act, 1993* were not translated. As a result of this complaint, the Ministry did remedy this situation and took the necessary measures, translating and publishing in French its regulations under CIPA in order to meet the requirements of the *French Language Services Act*.

1.3.2 Policy on the Designation of Bilingual Positions

The government's ability to meet the legal requirements of the *French Language Services Act* often depends on its ability to hire, train, and retain bilingual staff. This requires long-term planning to ensure that the Ontario Public Service has enough designated bilingual positions to communicate with the Francophone community and to serve it adequately, in high-quality French.

Recommendation 2008-2009

"The Commissioner recommends that, for 2010-2011, Cabinet Office develop a mandatory policy on human resources for French-language services, including for management-level positions. This policy must also include strategies for designation, removal of designation, recruitment, retention, and professional development."

1.3.2.1 Follow-up to the Commissioner's Recommendation

The government's response:[11]

> *The government agrees that it is important that the government has a solid government-wide policy on designated positions. In fact, the Office of Francophone Affairs has initiated a process to develop a corporate policy on designated positions. This will include a review of which, if any, senior management positions should also be designated.*
>
> *Also, the Ministry of Government Services has developed the OPS HR Plan 2008-11. Specific issues related to Francophone recruitment, retention, and professional*

11. *Ibid.*

development can be addressed within the context of the current OPS HR Plan priorities, according to ministry specific needs.

The combination of these two approaches should not only help address the Commissioner's concerns, they will also help the OPS build upon the strength of its bilingual workforce, and continue serving the needs of Francophones across the province.

1.3.2.2 Analysis of the Government's Response

The government makes mention of a "solid... policy." Does this mean that it will be mandatory for all of the ministries? In his recommendation, the Commissioner specified a deadline of 2010-2011. The government's response makes no mention of a deadline. Naturally, the Commissioner will monitor the follow-up to this recommendation.

1.3.3 An Increased Role for the Office of Francophone Affairs

The Commissioner wants to see French-language services fully integrated within the Ontario government. Integrating and offering French-language services is not a form of special treatment; rather, it is an obligation under the *French Language Services Act*. French-language services must be depoliticized and the funding allocated to these services must be protected from political influence and budget fluctuations. French-language services must be at the core of program and service development. The government must stop seeing them as somehow separate from other services. According to the Commissioner, the minimalist approach to French-language services that has set in over the past 20 years, that is to say, since the enactment of the *Act*, must end.

The Office of Francophone Affairs and the French Language Services Coordinators can and must play a crucial role in the preparation of programs and services adapted for, and delivered to, Francophone communities across the province. They are key government resources in the identification and creation of innovative service delivery modes that will help to preserve Ontario's Francophone community and enable it to prosper.

Recommendation 2008-2009

In light of the Office of Francophone Affairs' mission and the pivotal role of the French Language Services Coordinators within all ministries;

"The Commissioner recommends that Cabinet ensure that the Office of Francophone Affairs fully achieves its mandate within the government, including by increasing the resources currently allocated to the OFA and to the coordination of French-language services, for the fiscal year of 2010-2011 and for subsequent years."

1.3.3.1 Follow-up to the Commissioner's Recommendation

The government's response:[12]

The government agrees that the Office of Francophone Affairs (OFA) plays an essential role in the OPS and that investments are needed in French-language services across the government.

This Government has, in fact, invested heavily in French-language services since its coming to power. It has:

1. *Increased the operational budget of the OAFsince 2003, including a rise of $500,000 in 2006-2007;*
2. *Increased annual funding for French-language school boards by about $433M;*
3. *Increased funding to French-language postsecondary education by 56% since 2003-2004; in 2008-2009, this targeted funding amounts to more than $80.4 M;*
4. *Invested $185 million towards the expansionof Montfort Hospital in Ottawa.*

The government will continue to identify opportunities and needs to invest strategically in the work of the OFA and in improving French-language services as it has done since 2003.

12. *Ibid.*

1.3.3.2 Analysis of the Government's Response

It would appear that the government has not grasped the meaning of this recommendation. The government's response is not at all satisfactory as it contains no commitment whatsoever. The Commissioner is of the opinion that, in order to see the *French Language Services Act* integrated into every government priority, both the Office of Francophone Affairs and the Coordinators and their managers must have the power to make decisions and wield influence within the provincial government.

This issue must not be reduced to dollars and cents, already exceedingly low in spite of the increases made in 2006-2007, which did not come close to the Office of Francophone Affairs' original, modest budgets of 20 years ago. Appendix 2 of the Commissioner's previous annual report amply demonstrates this point.

In 2010-2011, the Commissioner will pursue the issue of the role and place of the Office of Francophone Affairs in the Ontario Public Service. This is an important issue that must be explored in depth, so that the government fully grasps its crucial importance to integrated, effective implementation of the *French Language Services Act*.

1.3.4 The Ontario Attorney General's FLS Bench and Bar Advisory Committee

In 2007-2008, the Commissioner raised the problem of the lack of access to bilingual judges in Ontario, and hoped that all of the stakeholders would work together to find a solution. In 2008-2009, he made this a recommendation, emphasizing the importance of training the judiciary on language rights.

Recommendation 2008-2009

"The Commissioner recommends that the Attorney General of Ontario engage the judiciary and the Bar, including practitioners from the Francophone community, to establish a bench and bar committee.

The committee's mandate would be to recommend ways to actively increase the knowledge of every federally or provincially appointed member of the judiciary in Ontario with respect to language rights.

The committee's mandate would also include proposing concrete and concerted steps to address the shortage of bilingual judges in Ontario.

The Commissioner is also recommending that this committee, to be created within six months of the tabling of this annual report, establish a one-year deadline for each mandate and that its conclusions be made public at the end of this period."

1.3.4.1 Follow-up to the Commissioner's Recommendation

The Ministry of the Attorney General responded:[13]

> *The Ministry of the Attorney General is already taking steps to increase the number of bilingual judges but also accepts the Commissioner's recommendation that the appointment processes of bilingual judges by both the provincial and the federal government could be improved.*
>
> *The Commissioner's recommendation about training on language rights will also be passed on to the judiciary who have sole authority over judicial training.*
>
> ***Proposed Action Plan:***
>
> ***Phase 1 Creation of the Bench and Bar Committee***
>
> *Invite federal government, judiciary and all pertinent partners representation on an Ontario-led Committee. Terms of Reference and Scope of the Committee to be developed.*
>
> ***Phase 2 Bench and Bar Committee***
>
> *Determine priorities and develop an action plan approved by all partners to address the gaps identified by the Commissioner and implement the processes/initiatives to remedy these gaps.*
>
> ***Timeframes***
>
> *Once the Committee is established, a one-year timeline will be set up in order to respond to the Commissioner's recommendation.*

13. *Ibid.*

1.3.4.2 Analysis of the Government's Response

The Commissioner is satisfied that the **Ministry of the Attorney General** has provided a serious response. He sincerely believes that, with the involvement of the parties in question, including the federal government, the thorny issue of the bilingual capacity of the courts can be collectively addressed.

In the past year, the Commissioner has had the privilege of meeting with 30 bilingual justices of the peace. They report the difficulties encountered by members of the public in gaining real access to bilingual justices of the peace in certain areas designated under the *Courts of Justice Act*. The training of justices of the peace on language rights also appears to be deficient and should therefore be considered an area for improvement. The Commissioner would like the committee to also discuss the matter of the problems faced by the justices of the peace.

In order to fully integrate the comments of the judiciary and those of Francophone and Francophile practitioners, they had to have access to the committee's work. In order for this to happen, a member of the judiciary had to be made committee chair. The Commissioner also hoped that a French-speaking jurist would be appointed as co-chair.

The Commissioner is pleased with the judicious choices made by the Attorney General. Ontario Court of Appeal Justice Paul Rouleau and a well-known Franco-Ontarian lawyer from central Ontario, Paul LeVay, will co-chair this important committee. In terms of the composition of the rest of the committee, the Commissioner is impressed that the Superior Court of Justice, the Ontario Court, and the Judicial and Justice of the Peace Appointment Advisory Committees are represented, as is the National Judicial Institute. It remains to be seen whether the Attorney General of Canada will also have representation on the committee. This would be an excellent opportunity for the two levels of government to work toward a common goal. It also remains to be seen whether the committee will have a free hand in allowing practical and pragmatic solutions to be put forward to address issues raised by the Commissioner.

1.3.5 Special Report on French Language Health Services Planning in Ontario, 2009

In the Spring 2009, the Commissioner published a *Special Report on French Language Health Services Planning in Ontario*. In it, he made eight recommendations to the government. The government has responded positively to one of these recommendations, i.e. the recommendation on the proposed Francophone Community Engagement Regulation.[14]

In addition to this important step, the Commissioner noted a remarkable shift in tone and attitude in the Ministry's official response to his recommendations. In fact, it has made several commitments to respond adequately to these recommendations, which the Commissioner plans to evaluate and follow up on.

Access to French-language health services is an issue of quality of service that must be of concern to every stakeholder in the health care system. Much remains to be done to improve the health and well-being of the Franco-Ontarian population and to bring its health and quality of life to a level comparable to that of the general population of Ontario. In particular, much work remains to be done to ensure that Francophones have adequate access to high-quality health services.

Access to French-language health services must not be treated as an isolated issue or as a separate function by health officials. It is a fundamental component that must be integrated into the clinical, organizational, and systemic dimensions of the organization of health services in Ontario.

14. For more information, see Chapter 2 of the *Special Report on French Language Health Services Planning in Ontario, 2009*, available online at http://www.flsc.gov.on.ca/files/Special_Report.pdf (page consulted in March 2010).

Ontario's health system is firmly based on the principles of quality of service. The Commissioner would like officials in the system to acknowledge that these principles also apply to access to services that are delivered appropriately in terms of language and culture. He recognizes that major changes are required and that these changes will be gradual.

However, he firmly believes that improving the French-language health services that are available in the system must actively involve the Francophone community. The latter must continue to contribute to the process of designing and implementing government policies in a spirit of understanding, exchange, and dialogue. It is important that the community understand the government's motivations and priorities so that it can articulate its own needs and defining characteristics. The Ministry of Health and Long-Term Care must ensure this as well.

The consequences of not taking action will be very serious for Francophones who are sick and vulnerable, if they continue to be misunderstood by health care providers or by the health care system.

CHAPTER 2
Complaints

2.1 COMPLAINTS RECEIVED IN 2009-2010

In fiscal 2009-2010, the Commissioner's Office received 351 complaints (Table 1). As noted in the first two annual reports, the number of complaints continues to rise, providing incontrovertible evidence of the public's passionate interest in high-quality French service delivery. This interest translates into an average of one complaint per day, where a Francophone citizen considers that the French-language services he or she has received fall short and that there has been a violation of the *French Language Services Act*.

2.1.1 Complaints by Category

Of the 351 complaints received in fiscal 2009-2010, 294 complaints resulted in an investigation and 230 complaints were deemed admissible. This represents close to two-thirds of the total number of complaints recorded for this period. A total of 57 complaints were deemed inadmissible, a number that is fairly consistent with that of 2008-2009.

Table 1

COMPLAINTS RECEIVED APRIL 1, 2009 – MARCH 31, 2010

	Number
Investigated	**294**
Admissible	230
Other types of complaints	43
Low-impact	21
Inadmissible	**57**
Total	**351**

Inadmissible complaints (Table 2) are divided into five categories: Provincial, Federal, Municipal, Private Sector, and Trivial/Frivolous/Vexatious/In Bad Faith. Inadmissible complaints in the Province category include cases dealing with non-designated areas, the consequences of a government decision or a restructuring of services.

The private sector accounts for one-third of inadmissible complaints, followed by complaints pertaining to provincial services. Cases involving municipal services account for the smallest number of inadmissible complaints.

Table 2

INADMISSIBLE COMPLAINTS	
Provincial	16
Federal	12
Municipal	9
Private Sector	19
Trivial/Frivolous/Vexatious/In Bad Faith	1
Total	**57**

This year, the Commissioner's Office received more complaints in the category Other Types[15] than in fiscal 2008-2009. This category (Table 3) includes cases involving either independent bodies or entities created, mandated or funded by the government.

In 2009-2010, these complaints primarily concerned hospitals and identified agencies, non-designated areas, cases of devolution, partnerships, and independent bodies that receive government funding. Although these cases were investigated, they were not added to the total number of complaints against the ministry in question.

Table 3

OTHER TYPES OF COMPLAINTS	
Devolution	14
Partnership	1
General	28
Total	**43**

During this fiscal year, there were 230 complaints with respect to ministries (Table 4, page 23); this number has to be added to the 22 complaints carried forward from the previous year. Of these, 143 were resolved. More than 80% (116) were deemed to be founded.

15. Other types of complaints are difficult to categorize. They primarily concern the delivery of services where a member of the public has no other option because the agency has a monopoly on the service. These complaints are within the provincial government's purview and relate to agencies created or mandated by various ministries to offer programs and services that, in cases of devolution, were previously delivered by the province.

It should also be noted that the 35 complaints remaining from the year 2007-2008 were all resolved.

Table 4

TOTAL OF NUMBER OF ADMISSIBLE COMPLAINTS, BY INSTITUTION

Institution	Complaints carried forward from fiscal 2008-2009	Admissible complaints for fiscal 2009-2010	Total number of complaints processed	Ongoing	Resolved	Founded	Unfounded
Ministry of Agriculture, Food and Rural Affairs	0	5	5	3	2	2	0
Ministry of the Attorney General	0	28	28	13	15	13	2
Ministry of Children and Youth Services	0	8	8	3	5	3	2
Ministry of Citizenship and Immigration	0	2	2	1	1	0	1
Ministry of Community and Social Services	0	14	14	9	5	4	1
Ministry of Community Safety and Correctional Services	0	7	7	2	5	5	0
Ministry of Education	0	5	5	2	3	2	1
Ministry of Economic Development and Trade	0	1	1	0	1	1	0
Ministry of Energy and Infrastructure	1	5	6	2	4	3	1
Ministry of Finance	9	30	39	36	3	3	0
Ministry of Government Services	1	24	25	3	22	15	7
Ministry of Health and Long-Term Care	5	54	59	20	39	38	1
Ministry of Health Promotion	0	8	8	3	5	4	1
Ministry of Labour	0	4	4	1	3	3	0
Ministry of Municipal Affairs and Housing	1	3	4	3	1	1	0
Miinistry of Natural Resources	0	3	3	0	3	3	0
Ministry of Northern Development, Mines and Forestry	0	3	3	2	1	0	1
Ministry of Revenue	0	1	1	0	1	1	0
Ministry of Tourism and Culture	0	2	2	0	2	1	1
Ministry of Training, Colleges and Universities	0	5	5	0	5	3	2
Ministry of Transportation	5	18	23	6	17	11	6
Total	**22**	**230**	**252**	**109**	**143**	**116**	**27**

The main ministries offering services directly to the public, i.e. the Ministry of Health and Long-Term Care, the Ministry of Government Services, and the Ministry of Finance, account for one-third of complaints. Where the Ministry of Finance is concerned, 26 of the 29 complaints received by the Commissioner's Office concern the Municipal Property Assessment Corporation, an issue that will be addressed at greater length in this report in Chapters 3 and 5.

2.1.2 Geographical Distribution of Complaints

The profile of the Francophone community published by the Office of Francophone Affairs in December 2009[16] indicates that the size of the Francophone population varies from region to region. Close to two-thirds of Ontario's Francophones live in **Eastern Ontario** and **Northeastern Ontario (41.5% and 22.5% respectively)**, notably in Champlain Township. Over **28%** of Francophones live in **Central Ontario; of these, close to one-third live in Toronto. Southwestern Ontario** and **Northwestern Ontario** account for **6%** and **1.5%** of Francophones respectively.

The provenance of complaints received during fiscal 2009-2010 does not precisely mirror the geographic distribution of Francophones, although citizens living in Central, Eastern, and Northeastern Ontario—regions with large concentrations of Francophones—do account for most of the complaints to the Commissioner's Office, as can be seen in Table 5.

Table 5

GEOGRAPHIC DISTRIBUTION OF COMPLAINTS IN 2009-2010

Region	%
Central Ontario	43
Eastern Ontario	35
Northeastern Ontario	14.5
Northwestern Ontario	4
Southwestern Ontario	3
Out-of-province	0.5
Total	**100**

Obtaining a precise picture of the geographic provenance of complaints is a complex process. Ontario's population is mobile and, with the advent of new technologies, services are delivered in a variety of ways. For example, an individual can live in Sudbury, yet be unhappy with the quality of French services offered in the Windsor area or the quality of services offered over the phone by a government employee in Peterborough. However, the complainant's place of residence was the only criterion used to generate this table because it was important to measure just how far the Commissioner's Office has reached into the Francophone community.

This analysis reveals that Central Ontario accounts for 43% of the complaints received, followed by Eastern Ontario with close to 35%, and Northeastern Ontario with 14%. Thus, Central and Eastern Ontario account for over three-quarters of all complaints received during fiscal 2009-2010. Complainants living in Southwestern Ontario and Northwestern Ontario account for close to 3% and 4% respectively.

2.2 COMPLAINTS WITH RESPECT TO COMMUNICATIONS

In 2009-2010, 139 of the 294 complaints that were investigated pertained to a problem with communications; this number represents 47% of complaints (Table 6).

Communication can be a problem for a member of the public dialling a telephone number provided in a letter for obtaining more information or going to a service counter and requesting service or attempting to find information on the Web, if he or she is unable to obtain service in his or her language. Communication is deficient on a number of levels:

Table 6

COMPLAINTS BY TYPE OF COMMUNICATION, 2009-2010

Oral (in person or over the telephone)	63
Written	35
Internet and Blogs	41
Total	**139**

16 Office of Francophone Affairs. *Profile of Ontario's Francophone Community*, 2009. Available online at http://www.ontario.ca/en/communities/francophones/profile/ont05_024276 (page consulted in March 2010).

More than 45% of cases concern oral communication; written and electronic communication account for approximately one-quarter and one-third of the 139 complaints respectively.

2.3 REQUESTS FOR INFORMATION

Just as the number of complaints received by the Commissioner's Office increased this year, so did the number of requests for information. The Office received 58 requests for information. Most inquiries were about French-language services and the requirements under, and interpretation of, the *French Language Services Act*. Many inquiries were for information on the *Act*'s requirements as they related to municipal or private sector services, to determine whether there had been a violation of the *Act*.

Many individuals contacted the Commissioner's Office for information on public services offered by the Government of Ontario. Some were interested in obtaining information on the Francophone community and the challenges it faces, and on the new definition of Francophone that the province adopted in June 2009.

All of these requests for information were handled as promptly as possible, and referrals to the appropriate source of information were provided.

2.4 PROCESSING OF COMPLAINTS

Once again this year, the very limited resources available to the Commissioner's Office meant that, as the number of complaints increased, so did the delays in processing them. The Commissioner's Office devotes a great deal of time and energy to documenting complaints and meticulously recording the facts. In each case, questions of a systemic nature are put to the institution in question and solutions are proposed so that the problem can be permanently addressed. This process explains why it was not possible for the Commissioner's Office to meet its objective of handling complaints that did not require in-depth research within 30 days.

When he first took office, the Commissioner asked each Deputy Minister to identify one person who reported directly to him or her and who had decision-making powers and the authority to take whatever corrective measures were necessary. Complaints are viewed as a quality control mechanism. This approach has been very productive and has resulted in satisfaction for all of the parties involved in the process.

On a positive note, the majority of government institutions now have a better understanding of the end goal of the complaint resolution process. The development of internal protocols has resulted in a decrease in the number of ministries requesting clarification, thereby easing the administrative burden placed on the Commissioner's Office.

Unfortunately, this has not always been the case. Some ministries respond to the Office's questions with vague generalities, failing to address the causes of the problem the complainant identified or to provide actionable steps or lasting solutions. They attempt to provide a response with volumes of words rather than tangible solutions.

For this reason, the Commissioner's Office continues to emphasize the need for practical solutions that will bring about positive changes over the long term. Advocating an approach based on the principles of mediation, it looks for common ground, and asks the parties involved to propose solutions that are specific, realistic, achievable, and satisfying, and that comply with the *FLSA*—solutions accompanied by a precise timeline.

In some cases, the complainant is invited to play an active role in this process, with some very positive results. This is true of the case involving the **Social Benefits Tribunal** described in the next chapter.

The complainant remains the focus of the Office's concerns. For this reason, it is exploring opportunities for cooperating with other bodies that handle complaints from the public.

2.4.1 Causes

Problems brought to the Office's attention have many sources. However, in most cases, the problem is due to one of the following three reasons:

- Government institutions have not integrated French-language services into the development of their policies, programs, and services;
- Government employees misunderstand, or are not aware of, their obligations and responsibilities under the *French Language Services Act*;
- The human and financial resources allocated to the delivery of French-language services are inadequate.

This is true, in spite of the fact that, each year, all government ministries and agencies must report to Treasury Board with a strategic and operational plan that includes measurements of its performance on, and objectives for, the delivery of French-language services.

It goes without saying that targeted planning and long-lasting actions both contribute to the political, social, economic, and cultural viability and vitality of the Francophone community. And this is exactly what the preamble to the *French Language Services Act* so clearly envisions. The following chapters address at greater length the problems that give rise to complaints and describe practices and models for addressing them.

2.4.2 Systemic Investigations Conducted Jointly or in Cooperation with Other Agencies

The Commissioner's Office also wants to explore the possibility of conducting joint investigations with ombudsman's offices that have a similar mandate.

This would make it possible to investigate systemic problems, either in response to a complaint or on the Commissioner's initiative. Through a joint process, the Commissioner could make specific recommendations for concrete and timely solutions.

2.4.2.1 Office of the Commissioner of Official Languages of Canada

Some complaints deal with the delivery of services in an area for which two levels of government share responsibility. This is the case, for example, with programs and projects governed by an agreement between the federal government and the provincial government. Violations of the *French Language Services Act* may be felt at the provincial level, yet need to be resolved at the federal level.

There are a number of options for handling these cases. Our Office may recommend that the complainant address the federal Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL). However, with the OCOL's explicit permission and collaboration, our Office will explore the possibility of pursuing its investigation in an area of federal jurisdiction; even though the action that gave rise to the complaint took place in a federal institution, the services were delivered in an area over which the province had jurisdiction.

For now, cases that fall within the jurisdiction of the federal government are redirected to the OCOL. After obtaining the complainant's consent, our Office transfers the complaint directly to its federal counterpart, without the complainant's having to reformulate it.

Our Office is exploring all of the options for cooperating actively with its federal colleagues to serve the public more effectively. After all, this is its fundamental role and raison d'être.

2.4.3 Complaint Resolution in Hospitals, Municipalities, and the Private Sector

Before informing a complainant that his or her complaint does not fall within its jurisdiction, the Commissioner's Office contacts the institution in question for the name and contact information of an individual who can respond to the complainant's concerns. This step is integral to the Office's vision of service to the community.

Fortunately, most institutions have a mechanism for handling complaints. Although these services are not subject to the *French Language Services Act*, they demonstrate that these institutions care about meeting the needs of consumers, patients, and clients. Such services can become important stakeholders for the Commissioner's Office provided, of course, that the complainant consents to the disclosure of his or her identity.

2.4.4 Monitoring the Delivery of French-Language Services

The Commissioner's Office has not ruled out the possibility of cooperating with community groups to monitor and evaluate the delivery of French-language services in a given region or sector. This could take the form of a partnership or agreement with a local community group, coordinated by the Office's Research and Surveillance Analyst.

The Office's Analyst would lead consultations with stakeholders or groups that could engage in monitoring activities. His role would be to lead the development and implementation of a French-language service evaluation process, and to ensure that the main results and issues were identified and reported on.

CHAPTER 3
Investigations of Admissible Complaints

3.1 COMPLAINTS THAT SHOULD HAVE BEEN AVOIDED

Every employee in the Ontario Public Service must be familiar with the *French Language Services Act*. Familiarization with the *Act* is important not just for employees delivering French-language services, but for all government employees.

There must be a special focus on both newly-hired employees and employees with more seniority. Whenever a government employee is required to offer a service, provide information or participate in program development, the active offer of French-language services must be the automatic response.

The three situations described below perfectly illustrate a lack of this reflex. Each was resolved quickly when the ministry in question took immediate action; nevertheless, these situations could have been avoided and, more importantly, they should have been avoided.

3.1.1 Lack of Training

In one case, an employee of the **Ministry of Community Safety and Correctional Services** asked an agency in the community for an English translation of documents that it had submitted in French for a program in support of victims of violence. After investigating, the Ministry confirmed that all of its documents for the general public were available in both English and French, and that community organizations are encouraged to submit documents in the language of their choice. Clearly, the employee processing these documents was misinformed. His statement that there were no bilingual staff members available to process this application was incorrect. The Ministry apologized to the complainant for this situation and agreed to offer information sessions to all of its employees, in order to make them aware of their obligations and responsibilities under the *French Language Services Act* and ensure that this did not happen again.

In another case, a complainant contacted the Commissioner's Office to report that the **Ministry of Municipal Affairs and Housing** was offering information sessions on proposed changes to *Bill 212*[17] with respect to the 2010 municipal and school elections, but that it was only offering these sessions in English, in spite of the fact that Ontario has 12 French-language school boards and a sizeable number of municipalities that offer bilingual services.

After investigating, the Ministry confirmed that there was an internal communication problem. Initially, the information sessions were designed for municipal clerks to inform them of their role under the new bill and invitations were not sent to municipal administrators or school trustees. However, the Ministry had in fact intended to offer information sessions in French for school trustees and a directive had been sent out to this effect. The problem in this case was that the employee in question was unaware of the directive. If the Ministry's employees had been made aware of the principle of active offer, they would have automatically asked the individuals organizing the information sessions about sessions in French.

3.1.2 Lack of Understanding of the Principles of Consultation

In the process of developing policies, the **Ministry of Education** sent Francophone stakeholders English-only consultation documents. The Ministry explained this situation by saying that the documents were drafts, not final versions, that were being sent out so that two policies, *Progressive Discipline and Promoting Positive Student Behaviour*[18] and *Bullying Prevention and Intervention*[19] could be revised. The purpose of this consultation was to enable all of the stakeholders to make their views known.

The Ministry also explained the lack of French-language consultation documents by saying that it was working to a very tight deadline and that this was a consultation "by invitation only", not a public consultation.

17. *An Act to amend the Education Act in respect of behaviour, discipline and safety*, 2007

In this case, the Ministry acknowledged that the Francophone community had not received equivalent services. It agreed to review its policy on consultations, so that it meets its obligations under the *French Language Services Act*.

3.2 URGENT COMPLAINTS

The **Children's Aid Society (CAS)** in the Barrie region sent an English-speaking social worker to investigate a case of domestic violence involving French-speaking victims. The woman and her child did not speak English fluently and were unable to explain the situation clearly or to express their emotions fully. Similar incidents involving the CAS in Trenton and St. Catharines occurred a few months later.

In each instance, the **Ministry of Children and Youth Services** intervened within 24 hours, to ensure that the agency reported to the Commissioner's Office that it had deployed resources so that these victims could obtain service in French. The Ministry's good faith and determination to protect victims, particularly minors, was never in doubt, yet it is important to remember that very few victims in a state of extreme vulnerability would have the courage to speak up and file a complaint.

There were several reports of a deplorable lack of French-language services in the delivery of the *Ontario Works* program of the **Ministry of Community and Social Services (MCSS)**. Certain municipalities administering this program on behalf of MCSS maintained that they were not subject to the *French Language Services Act* and that they could therefore refrain from offering, or even refuse to offer, service in French. Once the Ministry had been informed of this situation, it was able to quickly resolve the situation for the program beneficiaries.

This type of complaint should be given special consideration in order to avoid a situation in which the Commissioner's Office is handling one individual complaint after another. This is especially important because cases such as these are indicative of practices that affect a large percentage of the population for whom these are essential services.

These specific examples have been provided to illustrate the point that where a transfer payment recipient is delivering services under a statutory mandate, the ministries remain accountable for service accessibility and service quality. In each of these cases, the ministries stepped in to quickly address the lack of service that had been reported by Francophone service users. This issue will be addressed at greater length in Chapter 4 on third-party service delivery.

3.2.1 Health

There are many complaints over violations of the *French Language Services Act* in the area of health. Given the number of transactions that take place every day in the health sector, this is completely understandable.

Until very recently, the **Ministry of Health and Long-Term Care** did not appear to understand the objectives being pursued by the Commissioner's Office. In his *Special Report on French Language Health Services Planning in Ontario, 2009*,[20] released in May 2009, the Commissioner addressed the complaint process, emphasizing the importance of also making use of the internal complaint process of each service provider, whether it is a designated service provider under the *Act* or an identified service provider.

The Commissioner's Office is pursuing the goal of identifying flaws in the system so that they can be permanently corrected. In order to achieve this goal, government ministries and agencies must step up their efforts to find systemic solutions that will have a positive impact on the development of Ontario's Francophone community and the delivery of French-language services.

A Change in Tone

In 2010, the Commissioner's Office noted a remarkable shift in the tone and attitude of the **Ministry of Health Promotion** and the **Ministry of Health and Long-Term Care**. In the case of the Ministry of Health and Long-Term Care, this shift was evident in its recent official response to the recommendations the Commissioner made in

18. For more information: http://www.edu.gov.on.ca/extra/eng/ppm/145.html (page consulted in March 2010)
19. For more information: http://www.edu.gov.on.ca/extra/eng/ppm/144.html (page consulted in March 2010)
20. Office of the French Language Services Commissioner. *Special Report on French Language Health Services Planning in Ontario, 2009*. Toronto: Queen's Printer for Ontario, 2009.

his special report. This Ministry trained its entire staff to raise their awareness and understanding of the *French Language Services Act*. Over 1,500 of its employees were trained on the importance of offering high-quality French-language services to its Francophone clients. These employees were also made aware of the importance of integrating French-language services into the strategic planning process, the concept of active offer, and the need to hold all public consultations in French and in English. From now on, this sector will seek lasting solutions.

3.2.1.1 Francophone Community Engagement Regulation

In December 2009, the government finally adopted Ontario Regulation 515/09, *Engagement with the Francophone Community under Section 16 of the Act*. The adoption of this regulation constitutes a positive and tangible response to one of the recommendations that the Commissioner made in his special report in May 2009, and it enabled the Commissioner's Office to resolve over 100 complaints that it had received in the Fall 2008, closing one of the most important dossiers in the history of the Office.

The Commissioner is thrilled with this development for the Francophone community, which knows better than anyone else what it needs and what its priorities are in the area of French health services. The adoption of this regulation closes a gap in French health service planning in Ontario that has existed for far too long. The planning entities will promote better access to French health services across the province. They will ensure that these services continue to improve and that they meet the specific needs of Francophones. Starting on July 1, 2010, at least five new entities will be in place across the province.

The proposed regulation on Francophone community engagement tabled in September 2008 was clearly inconsistent with the intentions of the framer of the *Local Health System Integration Act, 2006*. According to section 16 of the *Act*, these planning entities are to be given a specific role and a specific governance structure that will enable them to fulfill their mandate. The following year, the Commissioner recommended in his Special Report[21] that the proposed regulation be modified to refer to the planning entities in a manner that was in keeping with the letter and the spirit of the *Local Health System Integration Act, 2006*.

The Francophone community was quick to respond to the proposed regulation, and the government asked former Francophone Affairs Minister Charles Beer to act as a facilitator for the stakeholders, i.e. the Francophone community, the Ministry of Health and Long-Term Care, and representatives of the Office of Francophone Affairs. This innovative approach proved to be the right one. The findings of the Charles Beer Report[22] were consistent with the Commissioner's own observations; it included specific details on the accountability that would be necessary in order to reconcile the responsibilities of the planning entities with those of the Local Health Integration Networks (LHINs).

Hopefully, the planning entities will now be given the resources they need in order to accomplish their work. The Commissioner will also be looking for the creation of a senior management-level position for a French Health Service Planner/Coordinator within each LHIN or group of LHINs.

3.2.1.2 The English-Only H1N1 Brochure

The most contentious issue this year was, clearly, the publication and distribution of an English-only brochure on the pandemic (H1N1) 2009 influenza virus, which led to a formal investigation by the Commissioner.

Ontario was particularly active in responding to the flu pandemic that emerged in the Summer 2009. The province used every means at its disposal to keep the public informed. This included a brochure on the dangers of the flu virus and measures that the public should take to protect itself, which was sent to every household in the province. Unfortunately, the brochure was in English only, although there was a brief mention, on the back page, that information was available in French on request. Even so, the contact information provided did not make it easy to obtain service in French.

21. *Ibid.*
22. Honourable Charles Beer, *Final Facilitation Report on Francophone Working Group and the Regulation under the Local Health System Integration Act, 2006* (LHSIA), Ontario Ministry of Health and Long-Term Care, 2009. Available online at http://www.health.gov.on.ca/transformation/lhin/beer_report.pdf (page consulted in March 2010).

On September 15, 2009, upon receipt of the first complaint, the Commissioner informed the **Ministry of Health and Long-Term Care** that he intended to launch a formal investigation into this direct violation of the *French Language Services Act*. The Premier responded by saying that this was an embarrassing situation for him personally and for his government and he agreed to take measures to ensure that it did not happen again.

The inquiry is not to determine whether there was a violation of the *FLSA* as it is evident that this was the case. The purpose of the inquiry is to find out what happened and what can be done to prevent a reoccurrence.

Where the Ministry is concerned, the Commissioner hopes to see a new approach. In its communications with the public, this Ministry has fallen short all too often.

3.2.1.3 Communication

In addition to the English-only H1N1 brochure incident, there were other complaints concerning the flu season in the Fall 2009. The examples below give an indication of the scope of the problems reported by complainants.

Finding little information in French on the **Ministry of Health and Long-Term Care**'s Website and given the urgency of getting information out to its Francophone clients, one service provider managed to find French-language documentation on an American Website. There were also reports that the Ministry's English and French press releases did not match and reports of discrepancies in the number of victims the flu had claimed. In short, the English and French versions of the Ministry's Website did not provide the same information.

An English-only Influenza Self-Assessment Tool was posted on the Ministry's Website and was promoted widely to the public via the media and to management and staff in specific sectors such as education and health. The Ministry officials who were informed of this problem responded immediately, working very hard to rectify the situation.

Once again, this demonstrates the importance of taking French-language services into account from the moment when services, programs, and products are designed. This includes translation. Documents are drafted and undergo one thousand and one changes before being approved for distribution. Translation into French must be planned for and integrated into this entire process, rather than being added at the eleventh hour. A single paragraph can be translated and added at the last minute, but not a document that is several pages long. Another factor to take into consideration is the extra cost of ordering a rush translation. Not surprisingly, the argument is sometimes made that large sums of money have to be spent on translation; timelier planning could substantially reduce these costs.

The Ministry's response on this point suggests that it is prepared to make adjustments and prevent situations in which information is not available simultaneously in French and in English. In the Ministry's defence, it generates an extraordinary volume of communications. Compounding the problem is the fact that Ministry Website updates are not centralized, making it difficult to implement effective quality control measures.

The Ministry confirmed that, following the incident over the communication of information on the pandemic (H1N1) influenza virus, three focus groups were struck to evaluate the communication response and clearly identify areas for improvement. Drawing on the recommendations made by these focus groups, the Ministry's Communications and Information Branch created a working group to implement the solutions that are recommended including informing divisional staff about translation processes and the new posting policy.

Furthermore, the Ministry unit responsible for its Websites has agreed to post information on line in French and in English simultaneously and to make this directive known to all Ministry staff responsible for electronic communications. Together with French Language Health Services, communications officials will work with their respective divisions to ensure that costs and timelines for translation are included in work plans.

3.2.1.4 French-language Services in Peel and Halton

In Fall 2007, the Commissioner's Office received an especially well-written complaint from the *Centre de services de santé - Peel et Halton Inc.* that contained a petition with 217 signatures. This complaint documented the lack of integrated French health services in a region that had over 32,000 Francophones in 2006.[23] In it, the Francophone community in Peel and Halton expressed a clear desire to have French-language services that met their needs. Talks with the **Ministry of Health and Long-Term Care** then languished for two years. It was only when the preliminary report of the investigation was presented in January 2010 that the Ministry made a commitment to take substantive measures.

The Commissioner's Office is of the opinion that the Ministry has not demonstrated that integrated French-language health services exist in Peel Region and Halton Region.[24] It is also of the opinion that, since 1989, the Ministry has not taken steps to ensure that Francophones living in the region have access to equivalent French health services. Thus far, no health service providers have been designated under the *French Language Services Act* and only a handful have been identified as able to provide French health services.

The Commissioner recommended that the Ministry acknowledge unequivocally that, ultimately, it is responsible for finding solutions to the lack of French-language service offer and that this is not solely the community's responsibility. The Commissioner also recommended that the Ministry propose practical, concrete French health service delivery models to the Francophone community in Peel and Halton, and that these models be implemented by the end of 2010.

In its response, the Ministry acknowledged that there were gaps in French-language health service delivery in Peel and Halton and made a formal commitment to address these gaps with substantive measures. For example, the Ministry will review its family health team selection criteria in order to remove any systemic barrier to the needs of Francophone communities. The Ministry also allocated significant amounts of funding to the *Centre de services de santé - Peel et Halton Inc.*, which provides French-language primary health care services, so that, together with the two LHINs in the region, it could cooperate with the Ministry in finding lasting solutions to the lack of integrated French health services in the region.

The Commissioner is confident that, with this new attitude and approach, major progress will be made on an integrated French-language health service delivery model over the next year, especially since the French-language health service planning entity will be following these developments very closely.

3.2.1.5 Local Health Integration Networks (LHINs)

Complaints were filed by Francophone health service providers over the French-language services being offered by certain LHINs. They reported that they were presented with the new directives on budgets and training sessions in English only.

Several of these French-language health service providers have unilingual-French boards of directors and French-only service plans. In light of this, it is incomprehensible that they would be asked to sign contracts with their funding agencies, i.e. the LHINs, without an understanding of the legal ramifications and scope of these contracts.

The North East LHIN had the information documents translated and the Ministry provided it with a partial translation of the agreements; however, there was no accommodation in the deadline for submitting the duly completed contracts. Other French-language health service providers around the province decided to use these documents, which the North East LHIN had posted on its Website. Since then, the North East LHIN has prepared an excellent policy on French-language health services, described in greater detail in Chapter 6 on best practices. The Commissioner's Office firmly believes that the other LHINs would do well to incorporate the North East LHIN's approach into their own.

23. This figure will need to be revised upward in light of the new inclusive definition of Francophone that was recently adopted by the Ontario government.
24. Two Local Health Integration Networks share the Region of Peel and the Region of Halton, i.e. the Mississauga-Halton LHIN and the Central West LHIN.

In another case, a LHIN in the Toronto area sent Francophone health service providers an English-language survey and summary of its Francophone community engagement exercise in the context of its *Integrated Health Service Plan*. The LHIN also asked them to circulate the survey and summary in their networks. Clearly, the LHIN thought that it was appropriate to consult Toronto's Francophones in English.

As part of this same planning exercise, another LHIN saw fit to lump French-language health services together with the priorities to be identified by the community, such as reductions in emergency room wait times and hip replacements. One cannot ask the majority to decide whether or not French Language services should be available or not.

3.2.1.6 **Healthy Communities Fund**

On its Website, the **Ministry of Health Promotion** states that its vision is "to enable Ontarians to lead healthy, active lives and make the province a healthy, prosperous place to live, work, play, learn and visit."[25] As part of this vision, it launched the Healthy Communities Fund in 2009.

In spite of this, the Commissioner's Office received a complaint from a member of the public deploring the fact that Francophone communities were still not among the groups targeted by the Ministry.

According to the Healthy Communities Fund page on the Ministry's Website, the Fund is a "one-window approach to funding local organizations for the delivery of health promotion initiatives related to physical activity, sport and recreation, healthy eating, tobacco use and exposure, injury prevention, substance and alcohol misuse, and mental health".[26]

Many leading Francophone researchers have concluded that Ontario's Francophone community has specific needs that are unique. In his Special Report released in 2009,[27] the Commissioner reiterated the findings of studies on the health of Ontario's Francophones. It is high time that these needs were clearly understood and taken into account whenever a new strategic program and service implementation plan is developed.

On behalf of the Ministry, the Committee on French-language Health Promotion organized a series of regional forums with Francophone stakeholders in the Fall 2009. The goal was to identify opportunities for engaging the Francophone community and ensure that it benefited from the Healthy Communities Fund program. In response to the committee's recommendations, the Ministry took corrective measures and included Francophones in its target groups.

3.2.2 Administrative Tribunals

Ontario has over 200 administrative tribunals. These entities operate independently of the government and have the authority to rule on legal rights and obligations. They are a part of Ontario's legal system and, by virtue of being government agencies, are subject to the *French Language Services Act*.

In the resolution of complaints concerning these tribunals, their status has never been called into question. The ministries' obligation to deliver French-language services, as stipulated in the *FLSA*[28] applies to any tribunal[29] located in a designated area and to any tribunal whose territory includes all or part of a designated area.

25. For more information: http://www.mhp.gov.on.ca/english/about/default.asp (page consulted in March 2010)
26. For more information: http://www.mhp.gov.on.ca/english/healthy_communities/default.asp
27. Office of the French Language Services Commissioner, *Op. cit.*
28. For more information, see section 5(1) of the *French Language Services Act* available online at http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/english/elaws_statutes_90f32_e.htm (page consulted in March 2010)
29. The *French Language Services Act* applies to the entire range of services offered by these tribunals

3.2.2.1 Social Benefits Tribunal

The Commissioner's Office received a complaint from a group of individuals concerning the **Social Benefits Tribunal**. Although the complainants stated that they were satisfied with the measures that were taken to improve both the operation of the Tribunal's secretariat and its arbitration process, there were so many challenges that this process was anything but straightforward. The Tribunal had serious difficulty recruiting qualified bilingual employees; it did not have the financial resources it needed to implement the corrective measures.

The complainants faced many obstacles. On a number of occasions, they received notices to appear for a hearing in French, but the hearing dates in the French and English versions of the notice were not the same. Even when their cases were heard in French, the Tribunal wrote its decisions in English. These decisions were then sent directly to the appellants, who had to wait for weeks before receiving a translation. In many instances, Francophone complainants turned to a legal clinic for help in making sense of these legal documents. Clearly, there were deficiencies both in terms of the Tribunal's bilingual staffing and in terms of its process.

With the support of the Ministry, the Tribunal took a full inventory of its resources and developed a strategic plan to address the problems that had been identified. This plan, which was negotiated by the complainants and the Tribunal, included a specific schedule, performance measures, and clear objectives. The Tribunal also agreed to report not only to the Ministry, but to the complainants.

The Commissioner's Office wishes to highlight the positive outcome of this investigation, which lasted over a year. It was possible because all of the parties concerned made a commitment to work to find solutions and ensure that changes were actually made. The Commissioner's Office thanks them for their efforts, and it would encourage other ministries and tribunals to follow suit. As a number of these tribunals contemplate administrative mergers, this would be an appropriate time to take the example set by the Social Benefits Tribunal into account.

3.2.3 Justice

3.2.3.1 Ontario Provincial Police (OPP)

In an effort to improve the quality of its French-language services, the **Ontario Provincial Police** (OPP) has developed a strategy for the delivery of the FLS. However, despite the efforts undertaken and the leadership's willingness, violations of the *FLSA* do occur from time to time.

In one instance, a member of the public contacted the Commissioner's Office when an officer at the Quinte West OPP Detachment refused to take a deposition in French for a criminal proceeding.

Quinte West is not a designated area under the *French Language Services Act*. Nevertheless, many Francophones live in the area, notably because of the Canadian Forces Base in Trenton. When contacted by the Commissioner's Office, the OPP Eastern Region Commander quickly confirmed that the regional detachment did, in fact, have bilingual staff who could offer services in French and even provided the name of an individual who could handle the complaint. He indicated that similar requests had been received in the past and the bilingual officers had stepped in to provide French services. The Quinte West Detachment Commander acknowledged that, although this was an isolated incident, it should not have happened.

In order to prevent this situation from happening again, all of the officers in the detachment, including the officer involved in this case, were made aware of the importance and their obligation to respect the communities served by the detachment, including the Francophone community. This incident provided an opportunity to remind the OPP of its obligations with respect to the *Strategy for the Delivery of FLS* and to reiterate the importance of the *FLSA*. The Commissioner's Office now hopes that this exercise will be carried out by every OPP detachment in the province to ensure that all OPP officers are aware of their obligations to provide services in French. This would make it possible to avoid a case-by-case approach in the future.

3.2.3.2 Special Investigations Unit

The Special Investigations Unit (SIU) investigates circumstances involving police officers, which have resulted in serious injury, including sexual assault or death. Even though it is a civilian law enforcement agency and its decisions are independent of the government, it reports to the **Ministry of the Attorney General**.

The justice sector has developed a strategic plan for the delivery of French-language services that has served as a model for many other ministries. In spite of this, the Commissioner's Office received a complaint that this agency had failed to provide French telephone and Internet services.

During its investigation, the Commissioner's Office discovered that the SIU had one employee assigned to customer service in French. This situation could hardly ensure the ongoing delivery of French-language services. The Commissioner's Office received a commitment from the Ministry that a human resources plan for French-language services would be developed in the near future and that its Website would be translated. Over nine months after this complaint was filed, and as this report goes to press, the SIU Website is still not available in French.

3.2.4 Transportation

The Commissioner's Office wishes to thank the Ministry of Transportation for its cooperation and to congratulate it on its efforts to enhance French service access and delivery. These efforts have been successful and they have resulted in considerable progress in a number of cases, examples of which are provided below.

3.2.4.1 Variable Message Signs

The **Ministry of Transportation** has provided the Commissioner's Office with the measures it plans to implement in the very near future to address complaints over electronic signage in the designated areas. During the investigation, the Ministry indicated that it was developing a series of bilingual messages that would be posted on two separate types of variable message signs: conventional variable message signs and high-definition variable message signs.

A few initial bilingual messages have been introduced on several signs in Northeastern Ontario and more messages and signs will be added throughout the Spring/Summer 2010. This is a first step in a vast, long-term strategy for the Ministry to incorporate bilingual messages on road signs in designated areas. Gradually, over the next 10 years, the Ministry will replace conventional electronic message signs with high-definition message signs. The high-definition signs will enable the Ministry to use symbols and icons to get around the space constraints of messages that require more space.

In both French and English, messages with icons are easier for motorists to understand, making all the difference between effective signage and signage that is visually distracting.

3.2.5 Finance

3.2.5.1 Municipal Property Assessment Corporation (MPAC)

As this annual report was being written, the Commissioner's Office had already received 32 complaints concerning the **Municipal Property Assessment Corporation (MPAC)**, and the process by which ratepayers are able to indicate their support for a school board. These complainants maintain that this process "defaults to" the English-language public education system, to the detriment of the other three systems, i.e. the English-language separate school boards, the French-language separate school boards, and the French-language public school boards.

They claim that the *Assessment Act*[30] favours the English-language public education system by making this system the default system when a ratepayer fails to indicate another preference. They further claim that because ratepayers' choices are often misreported, MPAC is collecting data that is imprecise and even inaccurate. This is clearly to the detriment of the three other education systems.

30. For more information, see paragraph 16 (4) of the *Assessment Act* available online at http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/english/elaws_statutes_90a31_e.htm (page consulted in March 2010)

They reported that irregularities in the collection of demographic data are having a direct impact on the delivery of several government services and administrative procedures. These include the calculation of the number of positions on a school board, the analysis of demographic trends for planning purposes, and the updating of preliminary voters' lists.

These data are also used for jury selection.[31] Under the *Juries Act*, jury selection must be based on certain information, including a person's ability to understand English, French or both English and French. Given the fundamental role of property assessment in the collection of these data, the complainants assert that the methods currently being used by MPAC are having a direct impact on the composition of juries and that this could have an impact on access to justice in French.

MPAC has acknowledged that in many cases, ratepayers are unaware that they have to re-select their school board support when they move and that this support can only apply to one school board in the municipality in which the ratepayer or tenant resides, since support within a single dwelling cannot be shared by several school boards. Moreover, it is up to the landlord to decide which school board will receive support on behalf of all of the tenants. The complainants allege that this lack of understanding of the legal provisions and this failure to adequately inform the public only compound the imprecise nature of the role of the voters' list.

In both cases, complainants assert that the procedure being used by MPAC denies an Anglophone spouse's right to support one of the French-language school boards. In their estimation, this provision causes even greater prejudice to exogamous couples without children because not only do Francophones have free choice in the matter, but MPAC assumes that unless they make their preferences clearly known, they are supporting the English-language public school board in their community.

These complaints point to many challenges. In order to resolve them, many players will have to work together to find permanent solutions. These players include the Ministry of Finance, the Ministry of Education, the Ministry of the Attorney General, MPAC, and the school boards. The Commissioner's Office will continue to monitor this issue closely.

31. For more information, see section 6 of the *Juries Act* available online at http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/english/elaws_statutes_90j03_e.htm (page consulted in March 2010).

CHAPTER 4
Investigations of Indirect Services

Governments have gradually stepped back from delivering services directly to the public by transferring responsibility for service delivery to a lower level of government or to the private sector. In keeping with its mandate, the Commissioner's Office would remind the ministries of the importance of strict compliance with the rules for awarding contracts.

In its investigations, the Commissioner's Office has focused on the nature, quality, and accessibility of government services. A ministry's decision to download services to a private service provider or a lower level of government must not be seen as a way for it to circumvent its duties and responsibilities. Following the principle of economies of scale, the Ontario government appears to be favouring single-supplier service delivery. More often than not, however, in its haste to re-organize its finances, it forgets to ensure that French-language service delivery will be maintained.

While this observation may seem fairly obvious, it is based on complaints received by the Commissioner's Office over the erosion of French-language services that has occurred with devolution.

4.1 COMPLAINTS WITH RESPECT TO SERVICES OFFERED BY THIRD PARTIES

In the course of resolving certain complaints, the Commissioner's Office has accepted that a bilingual service provider may offer equivalent services, but only after recommending that a clause be added to its service agreements to stipulate that the offer of equivalent services in French is mandatory and only after the ministry in question agrees to enforce these clauses.

Should the Commissioner's Office determine that equivalent services are not being offered consistently, in spite of an agency's having been given a reasonable period of time in which to introduce them, the Office will not hesitate to recommend that another supplier be identified to offer services in French.

4.2 PRIVATE SERVICE PROVIDERS

4.2.1 Private Driver and Vehicle Licensing Offices

Once again this year, the Commissioner's Office received a considerable number of complaints concerning the province's private Driver and Vehicle Licensing Offices. These complaints are partially responsible for a renewed commitment on the part of ServiceOntario, a leader in the area of customer service, to make major changes to its service delivery models. Most of the changes are necessary because of the restructuring and transition that ServiceOntario is undergoing at the initiative of the **Ministry of Government Services**. As a result of this restructuring, it is anticipated that driver and vehicle licensing services will be available at ServiceOntario sites in 225 communities across the province. All of the complaints dealing with one-time problems were resolved quickly and to the Office's satisfaction. However, in spite of the fact that the Ministry was cooperative, the Commissioner's Office wished that more attention had been paid to the impact of closing issuing offices in small Francophone communities.

The issuing office in Penetanguishene is a case in point. The Ministry did not renew the service contract for the issuing office in this town, which is designated. Instead, it transferred this service to Midland, which is not designated. Even though the Midland issuing office is now required to offer services in French, it is deplorable that a service centre in a designated area is being eliminated and replaced with a service centre in a non-designated area, on the basis that the new centre is more accessible for the majority of customers.

During this restructuring and transfer of services, issuing offices that offered French-language services have been encouraged to continue doing so and they must comply with the Ministry's bilingual signage and service standards. Those that do not offer French-language services must now clearly indicate in their signage where these services

can be obtained. In designated areas where ServiceOntario does not have sites, issuing offices now have a contractual obligation to offer French-language services, under penalty of having their contract cancelled.

Throughout this process, ServiceOntario demonstrated its commitment to actively offer high-quality French-language services that meet the needs of the Francophone community; however, only time will tell whether service availability and quality have been adversely affected. For a small Francophone community that is trying to provide its residents with as many services as possible, the loss of an issuing office creates a void that is difficult to fill. The Commissioner hopes that, in the future, the decisions that shape these changes in the service delivery models will take into account the ability to offer French-language services and the impact on the Francophone community.

4.2.2 MERX

Ontario government ministries use the MERX Website to post invitations to tender for the acquisition of goods and services. With a few rare exceptions, tender documents are available only in English, even though the MERX Website is bilingual. This has an obvious impact on the ability of Francophone businesses to enter, and reap the benefits of, this lucrative market.

When a ministry generates tender documents in English only, it runs the risk of failing to meet the needs of its Francophone clientele. This was the case for the creation of a list of consultants who could meet the needs of Ontario's school boards, which include 12 French-language school boards.

The ministries have a responsibility together with the **Ministry of Government Services**, Supply Chain Management Division, to issue directives on the content and quality of the tender documents they post on the MERX Website.

Over and above the legal considerations, the ministry in question has acknowledged that depriving Francophone businesses and clients of opportunities to participate in this market may go against the letter and the spirit of the *French Language Services Act*. For this reason, it has been receptive to working with the Commissioner's Office to find a pragmatic solution.

The Commissioner hopes that all opportunity abstracts posted on MERX by the ministries themselves or by the Ministry of Government Services will be bilingual, so that Francophone businesses are aware that these opportunities exist.

4.2.3 Employment Ontario

Close to four years ago, the **Ministry of Training, Colleges and Universities** restructured the *Employment Ontario* program. The purpose of the restructuring was to provide seamless service for customers, remove barriers to training and strengthen links to employment. As announced in January 2010, all Employment Ontario offices will offer a one-stop approach to training and employment services by August 2010, eliminating the need for service beneficiaries to visit separate locations.

However, in the process of centralizing services, the Ministry is only allowing established service providers to continue offering the program. In some cases, they are being allowed to upgrade the program with other components, including the delivery of French-language services by so-called bilingual service providers. The Commissioner is concerned that services will not be adapted to the specific needs of Francophones. There is reason to believe that substantive equality in service delivery will not be achieved.

The Commissioner shared his concerns with the Ministry in order to prevent violations of the *French Language Services Act*. He sought to ensure that the directives and criteria issued by the Ministry took the integration of French-language services for the Francophone community into account. He also asked the Ministry whether the criteria used to select Employment Ontario service providers included the availability and accessibility of French-language services and the impact on the Francophone community. The Commissioner reminded the Ministry that service providers designated under the *French Language Services Act* have enhanced legal protection, and that it should take this into account when selecting one-stop service providers for the *Employment Ontario* program.

The Commissioner's concerns have not yet been addressed. Consequently, the Commissioner's Office plans to monitor developments in this issue of great importance to Francophones.

4.2.4 College of Nurses of Ontario

Last year, the **Ministry of Health and Long-Term Care** created a database of paramedical resources in the province. This required the participation and cooperation of colleges and associations in the health care sector. The Commissioner's Office received a complaint that, unlike the province's other professional colleges and associations, the College of Nurses of Ontario (CNO) had not followed through on this initiative.

The complainant reported that the CNO had not changed its annual membership form to include a question about language skills. Data on language skills are all the more important because they have an impact on human resource management and the delivery of French-language services.

The CNO did post a note on its Website informing its Francophone members that they could obtain a hard-copy version of the French membership form. The Commissioner's Office deplores the fact that the CNO remains so inflexible on its obligation to provide equivalent services to its Francophone members. Given the importance of these data to the planning and delivery of French-language health services, it is unfortunate that, unlike the province's 19 other professional colleges and associations, the CNO has not completed the first phase of this exercise.

4.3 MUNICIPAL SERVICE PROVIDERS

When the Government of Ontario downloads service delivery to the municipalities, it is certainly not to circumvent its obligation to offer French-language services. It is because the government believes that municipalities are in a better position to adequately deliver programs.

And yet, in spite of the fact that provision is made for the delivery of French-language services in the *Provincial Offences Act*, the Ontario Public Health Standards, and the *Ontario Works* program, and in spite of the fact that the ministries in question have adopted clear regulations and directives, members of the public still encounter problems when they request service in their language.

4.3.1 Municipally Administered Courts

Between 1998 and 2002, responsibility for provincial offences devolved to the municipalities. This was accompanied by a Memorandum of Understanding that stipulated that the municipalities had to offer the same level of service in French that the province had offered prior to devolution. Now, close to 10 years after devolution and in spite of this Memorandum of Understanding, violations of the Courts of *Justice Act*[32] still occur frequently. Some municipalities still have not fully integrated their obligations and responsibilities under the *Courts of Justice Act* and the *French Language Services Act* in designated areas into their delivery of services to the Francophone community.

If a French-speaking citizen who has committed a provincial offence requests a bilingual hearing, the court in his municipality has an obligation pursuant to section 125 to provide him with service in French, just as it must uphold his rights under the *Courts of Justice Act*. In addition, section 126 of this act states that, "[when] an appeal is taken in a proceeding that is being conducted as a bilingual proceeding, a party who speaks French has the right to require that the appeal be heard by a judge or judges who speak English and French."[33]

However, the following case, which is a typical one, demonstrates that French-language services are not always readily available in some municipally-administered courts. A complainant attended a courthouse near her place of residence to deal with a speeding ticket. Having requested a bilingual proceeding, she realized that no French-language services were available on the day on which she was scheduled to appear. To comply with her request for French services, her case was transferred to another court. Because of the very short deadline she was given for proceeding, she decided to go through with an English-language proceeding and waive her right to a bilingual proceeding.

While this case points to the shortage of bilingual justices of the peace in Ontario, it also illustrates the tremendous amount of work that remains to be done to make some municipalities aware of the importance of actively offering

32. Available online at: http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/english/elaws_statutes_90c43_e.htm#BK167 (page consulted in March 2010)
33. Justices are appointed by the provincial government and assigned by the Ontario Court of Justice.

French-language services in order to respect the choices of their French-speaking citizens and meet their obligations under their Memorandum of Understanding with the **Ministry of the Attorney General**.

This Memorandum of Understanding contains clauses requiring the municipalities to develop an annual performance report that they must submit to the Ministry, which includes the status of French-language services they deliver.

Two years ago, the Ministry struck a committee of municipal partners, Ministry representatives, and community stakeholders (AJEF and AFMO) to identify gaps and difficulties, and attempt to address them. This committee is charged with developing a survey on the quality of French-language services.

The Ministry has also provided its municipal partners with practical tools to help them to meet their obligations more effectively. Every year, the Ministry audits a number of courts in order to evaluate the delivery of French-language services at the local level.

In spite of these measures, and in spite of the existence of standards and a committee, the provincial standards with respect to the Memorandum of Understanding that have been established by the Ministry of the Attorney General are far from adequate. The Ministry must take steps to ensure that the municipalities actually comply with the terms of the contract they have signed.

4.3.2 Public Health Units

Ontario's 36 public health units (boards of health) are an integral part of the province's health care delivery system. They include a mixture of governance models: 22 autonomous, 2 autonomous/integrated, 7 regional, 3 single-tier and 1 semi-autonomous.

The majority of the public health units do not deliver equivalent services in French, in spite of the fact that many programs are of vital importance to the Francophone community. These include programs for health promotion, the prevention of infectious diseases, vaccination, and immunization.

The Commissioner's Office received many complaints over service delivery gaps, in particular the pandemic (H1N1) 2009 influenza virus. In some instances, Francophones reported that they have never had access to information on these health services and that they have never received materials as part of a public awareness campaign on this subject. French-language health service providers and French-language school boards have also reported receiving English-only materials and have also been told that materials would not be translated.

When this case was being processed, the **Ministry of Health and Long-Term Care** indicated that the delivery of services by the public health units was not within its competence; its role was limited to evaluating the services that the public health units offered in light of the provisions of the *Health Protection and Promotion Act*[34] and the Ontario Public Health Standards and Protocols; the public health units are not government agencies within the meaning of the *French Language Services Act*; rather, they are local boards within the meaning of the *Municipal Affairs Act*,[35] and, because of the legal exemption, the obligation that devolves to a government agency cannot be applied to the public health units.

The funding of the public health units has undergone many changes since they were first created. Traditionally the funding for mandatory programs (the Ontario Public Health Standards) has been cost-shared between the province and municipalities. In 1998, they were funded entirely by the municipalities (100%). Since 2004, the government has increased the provincial share of the mandatory program costs from 50% in 2004 to 75% in 2007. The current cost-sharing arrangement has remained at 75% and is shared between the Ministry of Health and Long-Term Care and the Ministry of Health Promotion. The province provides additional funding at 100% for additional specific programs.[36] Each level's share varies from unit to unit. In some regions—such as in Ottawa—the province covers 75% of the cost and the municipality covers 25% of the cost.

34. For more information: http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/english/elaws_statutes_90h07_e.htm (page consulted in March 2010)
35. For more information: http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/english/elaws_statutes_90m46_e.htm (page consulted in March 2010)
36. For more information, consult *Ottawa Public Health 2007 Annual Report*, available online at http://www.ottawa.ca/residents/health/publications/annual_report/ar_2007_en.html (page consulted in March 2010)

The Ministry of Municipal Affairs and Housing states in its *Report of the Provincial-Municipal Fiscal and Service Delivery Review* that "the Province sets standards and overall direction for universal social programs and provides a significant share of funding for many programs and services."[37]

With this in mind, a ministry must be capable of explaining how it is able to sidestep its obligations in the area of accountability and standardized language competency when it grants contracts for the delivery of services. Denying that the public health units have the status of government agencies does not change the fact that they are accountable for properly managing the funding they receive from the province, nor does it exonerate them from their obligation to justify their use of these funds. It is up to the province to set standards and obligations for the delivery of French-language services and to standardize practices for all of these service providers.

Section 4 of the *Health Protection and Promotion Act* describes the duties of the boards of health, which include the public health units, and states that these agencies "shall perform such other functions as are required by or under this or any other Act." This act also states that the Lieutenant-Governor in Council may prescribe standards and requirements for health programs and services and require the boards of health to comply with them. In light of this, the Ministry of Health and Long-Term Care does indeed have the power to regulate the delivery of French-language health services by the public health units in order to make them comply with the objective of offering the public equivalent health services in French, as provided for in the *French Language Services Act*. Measures can be taken to harmonize these two statutes.

The Commissioner's Office wishes to note that the Ministry recognizes the need to encourage the public health units to offer French-language services. In its *Guide to Providing French Language Public Health Programs and Services to French-Speaking Ontarians*, the Ministry states that "the nature of certain public health programs increases the need to ensure that services are available in French. Such is the case for services targeting an audience that would include unilingual Francophone participants, such as programs targeting schools and day care centres."[38] This is a step in the right direction; however, it is simply not enough.

Recommendation 4

In light of the role played by the province in funding the public health units and various public health initiatives, as well as in developing standards and priorities in response to the specific needs of Francophones:

> **The French Language Services Commissioner recommends that, when all or part of their funding comes from the province, the Ministry of Health and Long-Term Care require public health units to implement the *French Language Services Act*.**

4.3.3 Ontario Works

The *Ontario Works* program provides individuals in temporary financial need with financial assistance and helps them to find employment.

The Commissioner's Office has received complaints about the availability and quality of the French-language services offered by the *Ontario Works* program. Although Ontario Works is administered by municipalities or District Social Services Administration Boards, it is a provincial program of the **Ministry of Community and Social Services** and, as such, its services must be delivered in French. Complainants reported that they were unable to obtain service in French from the Social Assistance Offices in Welland and Toronto.

One complainant was told by a social assistance official in Toronto that the city was not subject to the *French Language Services Act*. This is not even remotely close to the principle of active offer.

37. Ministry of Municipal Affairs and Housing. *Report of the Provincial-Municipal Fiscal and Service Delivery Review*. Toronto: Queen's Printer for Ontario, 2008. Available online at: http://www.mah.gov.on.ca/AssetFactory.aspx?did=6050 (page consulted in March 2010).

38. The *Guide* is available online at: http://www.health.gov.on.ca/english/providers/program/pubhealth/oph_standards/ophs/progstds/pdfs/french_language_services.pdf (page consulted in March 2010).

The Commissioner's Office received assurances from the Ministry that, as a result of these complaints, more thorough planning and coordination between the Ministry and local social service providers would be introduced. This will also provide the Ministry with an opportunity to take the systemic problems raised by these complaints into account, to reinforce an active offer-based approach, and continue to include the clause on French-language services in its contracts.

The Commissioner's Office asked the Ministry to provide an update on the planning and implementation of the measures announced in response to the systemic problems with French-language service delivery in these regions. The Office raised the issue of introducing evaluation tools and mechanisms for monitoring quality that will make it possible to ensure that the guidelines on French-language services are incorporated into the Ministry's standards. The Office also insisted on the need to apply these new measures across the province.

Lastly, the Commissioner's Office received an assurance that all service providers would receive training to make them aware of their obligations under the *French Language Services Act*.

The Commissioner's Office notes that the *Ontario Works Act, 1997*[39] contains provisions that can be invoked to ensure compliance with the spirit of the *French Language Services Act*. Under this *Act*, the minister responsible for the program has the power to designate geographic areas and he or she may also attach terms and conditions to a designation,[40] if he or she deems this to be appropriate. In light of this, the Ministry has a responsibility to ensure coherence between the configuration of designated areas under the *Ontario Works Act, 1997* and under the *French Language Services Act*.

4.4 TRANSFER PAYMENT AGENCIES

4.4.1 Children's Aid Societies

Over the years, a number of statutes with respect to child welfare have been enacted, including the *Child and Family Services Act* in 1984. Child protection services are in a state of constant evolution. Historically, these services were delivered by volunteers but, for many years, they have been delivered by professionals working in community-based agencies.[41] Once the direct responsibility of the provincial government, these services are now delivered by 53 Children's Aid Societies (CAS), funded by the **Ministry of Children and Youth Services**.

Over the past year, the Commissioner's Office has received numerous complaints about the CAS. For now, these complaints are being investigated extremely quickly, with the Office contacting senior officials in the Ministry directly to find solutions to problems over access to French-language services.

Thus far, the Ministry's cooperation has been impeccable. However, these cases always involve an emergency and the Office has had to address them as they arise. Obviously, over the long term, this is not a viable way to ensure that Francophone children in vulnerable circumstances are guaranteed French-language services.

More often than not, complainants contact the Commissioner's Office only after being made aware of its existence by a community agency. This uncovers the alarming truth that members of the public are not always aware that French-language services can be made available or that they can complain when their rights are not upheld.

And yet the legal provisions are clear. Section 1 e) of the *French Language Services Act* states that the *Act* applies to service providers as defined in the *Child and Family Services Act*. This *Act* states that service providers include all of the *Children's Aid Societies*. Section 2 (1) of the *Child and Family Services Act* reads: "Service providers shall, where appropriate, make services to children and their families available in the French language." What does

39. For more information: http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/english/elaws_statutes_97025a_e.htm (page consulted in March 2010)
40. For more information, see sections 37 and 38 of the *Ontario Works Act, 1997*
41. For more information: http://www.oacas.org/childwelfare/history.htm (page consulted in March 2010)

"*where appropriate*" mean in this context? The Commissioner believes that, according to the well-established principles of jurisprudence in the area of language rights, it means that if an individual asks for service in French, it is appropriate to offer service in French. This is separate from the issue of the designated areas under the *French Language Services Act*. Moreover, as section 1 (1) of the *Child and Family Services Act* states, promotion of the best interests, protection and well-being of children is of paramount importance.

Although an analysis of the situation in the field has not been conducted in every community, it can safely be said that an individual requesting service in French from a CAS must have both patience and determination. With a few rare exceptions, such as the Services to Children and Adults of Prescott-Russell, it is not easy to obtain French-language services, even with the help of the Ministry. Again, this is not even remotely close to the principle of active offer.

Professionals who are able to offer service in French should be grouped together, even if only virtually, instead of being scattered around the province. The Ministry should create a forum to enable these professionals to connect and share information; this would facilitate professional development in French as well. Thus, when a CAS worker in Toronto is unable to offer a client a specialized service in French, such as the services of a child psychologist, this case worker would know that this service is available from a specialist at another CAS, for example, the CAS in Sudbury. A database of resources would be invaluable for the active offer of French-language services, especially for clients who are particularly vulnerable. It would also be invaluable for professionals as well as for the Ministry.

The provision of French-language services does not necessarily require a radical alteration of the existing structure, in terms of staff, or a significant increase in the financial resources of the Children's Aid Societies. Rather, it requires a more coordinated and efficient deployment of existing resources. Over time, it may become apparent that the resources that are available are insufficient; for now, it is important to know what is available to the Francophone community.

A lack of French-language services can have serious consequences. This is reflected in the recommendations made in 2009 by the Honourable G. Normand Glaude, Commissioner of the Cornwall Public Inquiry:

> *"At the time, C-17 was seventeen years old. He alleged that Mr. Leduc had abused him. Throughout the interview, C-17 had difficulty describing the abuse, in part because of language issues. It is unfortunate that this interview was not conducted in French. As I have discussed, disclosing incidents of sexual abuse can be extremely stressful for victims, and efforts should be made to ensure that they are comfortable. In my view, this should include, at a minimum, conducting the interview in the language in which the complainant is most at ease."*[42]

The Ministry created a working group consisting of Ministry staff who work on the delivery of French-language services and child protection. This working group will:

- identify barriers to the equivalent delivery of French-language services;
- identify strategies for building the capacity to provide French-language services in the designated areas; and
- develop a strategic plan with an outline for improving French-language service delivery in the area of child protection.

Although this is a promising start, the Ministry's approach appears to favour the 22 CASs that are located in areas designated under the *French Language Services Act*. In the Commissioner's estimation, this minimalist approach is contrary to the existing legislation.

Regardless of the service delivery model selected, the application of the concept of active offer should translate into tangible measures that are articulated in writing early in the process—as early as the drafting of the agreement between the ministry and the CASs. This text must make explicit reference to the requirement of meeting the needs of the Francophone community, which is so often vulnerable and marginalized.

42. Honourable G. Normand Glaude, Commissioner, *Report of the Cornwall Inquiry*, Phases 1 and 2, Executive Summary, Volume 4, Ontario Ministry of the Attorney General, 2009, p.18. Available online at: http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/inquiries/cornwall/en/report/index.html (page consulted in March 2010)

Recommendation 5

Whereas Children's Aid Societies must comply with the provisions of the *French Language Services Act* and in light of the fact that their clienteles are often vulnerable:

The French Language Services Commissioner recommends that the Ministry of Children and Youth Services:

A. Ensure that Children's Aid Societies actively offer French-language services throughout the province.

B. In cooperation with the Children's Aid Societies, create a network or, at the very least a directory, of French-language service providers for the benefit of those Children's Aid Societies that are currently unable to offer these services themselves.

4.4.2 Autism Ontario's *Realize Community Potential Program*

In September 2008, the Commissioner's Office received a complaint alleging that the **Ministry of Children and Youth Services** had not met its obligations under the *French Language Services Act* to provide French-language services to individuals with autism spectrum disorder.

The Commissioner's Office acknowledges that the issue of French-language services in the area of autism is complex and difficult to address. The Office's investigation considered only the *Realize Community Potential Program* for which Autism Ontario has received annual funding in the amount of one million dollars from the government since 2006. In its investigation, the Office heard from the Ministry, Autism Ontario, the complainants, and the parents of children with autism spectrum disorder, in order to better understand the challenges they face.

The Ministry acknowledged that this program had been developed without consulting Francophone communities and, as a result, the needs of these communities had not been taken into account. It pointed out this was an initiative from an agency that had submitted an application for funding to the Ministry for a pilot project.

The Ministry's decision was based on rigorous standards that all agencies that want to become transfer payment agencies must meet. These include the number of years the agency has been in existence, as well as its financial situation, mission, vision, objectives, and governance structure, and mechanisms for accountability.

The Ministry took measures to ensure that services would be offered in French. In 2007, it announced that additional funding would be made available to develop the French component of the program, in order to offer equivalent support and services to Francophones in the Ottawa region, regardless of whether they were members of Autism Ontario. Since then, additional resources have been provided and services have been introduced in seven other regions.

Autism Ontario plans to include French-language services in its 2010 strategic plan. In order to meet the Ministry's service contract requirements, Autism Ontario will submit a detailed French-language service plan that includes permanency and quality, adequacy of access, and representation and accountability as key priority areas. Autism Ontario has created a Francophone advisory committee on French-language services, which will provide advice and recommendations on the active offer of French-language services.

Although the quality of the French-language services is not always equivalent, and taking into account Autism Ontario's provincial mandate, the Commissioner's Office is suggesting several solutions to the Ministry and it is making recommendations for resolving this situation in a timely fashion. One of the Office's recommendations is that Autism Ontario seek partial designation under the *French Language Services Act*. This would give Francophone communities in designated areas access to the program. In addition to making Autism Ontario accountable to the Ministry for the quality of the French-language services it offers through this program, partial designation would require Autism Ontario's Board of Directors to include Francophone representation to meet the Ministry requirements. Autism Ontario has begun this process and hopes to obtain partial designation within two years. In the coming months, the Commissioner's Office plans to monitor this case, to ensure that the Ministry applies its recommendations and that Autism Ontario stands by its commitment. The Commissioner's Office would encourage beneficiaries of these services to be vigilant and to report any service gap with respect to the *French Language Services Act*.

CHAPTER 5
Subsidization and Devolution

The cases presented in this chapter illustrate situations where, in an attempt to ease their ministry's burden, well-intentioned government employees have failed to weigh the consequences of their actions on their ministry's legal obligations including, all too often, its legal obligations under the *French Language Services Act*. When this occurs, the Commissioner's Office receives complaints from citizens who believe that the government's never-ending efforts to streamline its services are being carried out at their expense.

In handling these complaints, the Commissioner is more determined than ever to play an active role by engaging in a constructive dialogue with the parties concerned. He is pleased to report that, in most cases, the parties become aware of the allegations, analyze them, and attempt to find solutions that are concrete, satisfactory, and in the best interests of all concerned.

5.1 SUBSIDIES

The ministries subsidize programs and services that are offered by agencies that clearly meet the needs of Ontarians. However, there is a deplorable lack of sensitivity—and awareness—of the delivery of equivalent services to Ontarians who speak French. If an English-language program or service is offered to meet a need, there is every reason to believe that an equivalent—or similar—need exists within the Francophone population. All too often, when public funding is provided to a service provider, the contract does not include a clause with respect to the obligations and responsibilities under the *French Language Services Act*.

5.1.1 *Parent Information Program*

The Commissioner's Office received a complaint with respect to the *Parent Information Program*, which is delivered through the Family Law Information Centres in Toronto.[43] This program has been partially funded by the **Ministry of the Attorney General** since the late 1990s. Offered by York University's Faculty of Law, until recently, this program was only available in English.

According to the Commissioner's Office, the Ministry could have taken steps to ensure that the *Parent Information Program* was offered in French from the very beginning. In its negotiations with the entity, the Ministry should have determined whether the entity had the material, technical, and human resources required to offer services in French. It could also have identified another entity to offer the French-language component of the program.

5.1.2 Pride Celebrations

Since 2004, the **Ministry of Tourism and Culture** has acknowledged the importance of the Pride celebrations and community by providing the event organizer, Pride Toronto, with a subsidy. The Commissioner's Office received a complaint that French-language services for Pride Week events are non-existent.

In light of this complaint, the financial support from the province, the vast media coverage and promotional efforts for this event, and the number of Francophones from Toronto and elsewhere who take part, the Commissioner's Office studied this issue and asked the Ministry for information on contract clauses for the delivery of French-language services. The Ministry responded that it had never made the delivery of French-language services a condition of its funding of Pride Toronto.

Pride Toronto acknowledged that equivalent French-language services were not offered during Pride Week 2009. It said that it was prepared to demonstrate goodwill by attempting to make changes to future events. The Commissioner's Office will monitor this situation and work to help the parties achieve a rapprochement.

In addressing this issue, the Ministry acknowledged the importance of an active offer. It made a commitment that, when an event warranted French-language services, it would include a contractual clause to this effect. The Commissioner's Office commends the Ministry for its outstanding cooperation in the search for solutions. This is an excellent example of a case where the processing of a complaint achieved its primary objective, i.e. a tangible

43. There are three Family Law Information Centres in Toronto.

improvement in the quality and accessibility of French-language services for the Francophone community.

5.1.3 Regional Immigration Portal

The Commissioner's Office received a complaint concerning Niagara's Immigration Portal at www.niagaraimmigration.ca. In spite of the fact that this portal is subsidized by the **Ministry of Citizenship and Immigration** through the *Municipal Immigration Information Online Program*, it is available only in English. The Ministry subsidizes other regional portals, for example those in Timmins, Kingston, and Ottawa, which have a French-language component. On the French-language version of its own Website, the Ministry tells visitors that links to regional sites will be posted as their French-language versions become available.

Regardless of the source of the funding, it must take into account the Ministry's responsibilities under the *French Language Services Act*. As the funding agency, the Ministry has the power to ensure that the *Act* is applied. In this case, this portal is serving a Francophone clientele with a special need for information on its rights and on settlement.

The Commissioner's Office plans to follow up with the Ministry in order to determine what conditions have been set for funding under the program. In light of the information it obtains, the Commissioner's Office and the Ministry will agree on the provisions that could be made so that, going forward, all forms of funding include a clause with respect to the delivery of French-language services.

5.2 DEVOLUTION

Over the past decade, the government's role has constantly evolved. Where it once served the public directly, it now oversees and protects the public interest. The role change often takes the form of devolution, in which agencies lose their status and become private or autonomous entities with responsibility for the delivery of services.

These changes do not always take the Francophone community into account and this has serious consequences. For this reason, the Francophone community must remain vigilant, in order to ensure that the quality of French-language services is not compromised. This section describes cases where devolution did not guarantee the right to receive services in French.

5.2.1 MPAC-Take Two

The Commissioner's Office has received numerous complaints over the quality of French-language services provided by the Municipal Property Assessment Corporation (MPAC).[44] From the beginning, government and non-government property assessment agencies tacitly agreed to offer service in French. This tacit policy, followed by provincial and municipal employees from the 1960s to the 1980s, became law with the adoption of the *French Language Services Act*. It included, but was not limited to, the designation of bilingual positions within these agencies.

Throughout its history, the implicit commitment on the part of MPAC employees to offer French-language services has had lacklustre results. In fact, French-language service delivery has largely been a function of whether an employee was willing and able to deliver these services.

The first devolution took place in the late 1990s with the Ontario Property Assessment Corporation, which predated the Municipal Property Assessment Corporation. At the time, devolution included a clause requiring the new entity to maintain property assessment services in French of at least equal quality to those offered previously. The existence of this clause has been confirmed and the Commissioner's Office has been provided with a copy.

The Ministry has recently confirmed that it was committed to maintaining an established level of service following the devolution from the **Ministry of Finance**, as stated in the Memorandum of Agreement executed in 1998 between the Ministry of Finance and the Ontario Property Assessment Corporation (now the MPAC).

The ministry has a duty to ensure that the French-language services offered after devolution remain the same. The Commissioner's Office will continue to investigate this file over the next year.

44. The Property Assessment Division of the Ministry of Finance became the Ontario Property Assessment Corporation (OPAC), which was then given its current name, the Municipal Property Assessment Corporation (MPAC)

5.2.2 Hydro One

When Ontario Hydro[45] was established as a corporation under the *Ontario Business Corporation Act*, the agreement that created the new entity Hydro One—of which the Ontario government is the major shareholder—should have required it to offer services in French.

Having said that, the Commissioner's Office recognizes that Hydro One is making efforts to meet the needs of its Francophone clientele. All new subscribers receive a bilingual welcome package and have an opportunity to state a language preference for communicating with the company. Billing statements and pamphlets are sent to clients in the language of their choice.

The service agreement between Hydro One and the call centre states that during business hours, the service provider must have at least one designated bilingual agent on duty at all times. All phone messages are available in English and in French. However, representatives of Hydro One have informed the Commissioner's office that its requests for proposals, public notices in respect of environmental studies, and Website are still not available in French. Where its Website is concerned, Hydro One plans to correct this situation in the short term.

Most of the complaints received with respect to Hydro One concern (i) recorded announcements of service interruptions to enable Hydro One to service its network, (ii) long wait times to obtain service in French, and (iii) the dispatching of unilingual English crews to perform tree pruning in areas designated as bilingual under the *French Language Services Act*.

Hydro One has made a note of these complaints and has made a commitment to work with its staff and service providers to address them.

5.2.3 Community Care Access Centres

On April 1, 2009, Ontario's Francophones lost out when major changes were made to the status of the community care access centres (CCACs) as a result of changes to the *Community Care Access Corporations Act*, 2001. With these changes, the CCACs' status changed from that of a government agency to that of a not-for-profit corporation governed by an independent board of directors. The CCACs provide liaison with long-term care facilities, home care services, and a variety of other public services.

With the changes to the *Community Care Access Corporations Act, 2001*, a CCAC's board of directors and executive director are no longer appointed by the Lieutenant-Governor in Council. This has had a direct impact on the CCACs' obligation to offer services in French. The lines of accountability linking the CCACs, the LHINs, and the Ministry have become frayed. Because it was left up to each CCAC to announce these changes, they went virtually unnoticed.

The Commissioner's Office received complaints from citizens who were justifiably worried that these changes would affect the delivery of French-language services by the CCACs, which were no longer subject to the *French Language Services Act*. The Commissioner's Office then contacted the **Ministry of Health and Long-Term Care** to make it aware of these complaints and to determine what measures the Ministry planned to take to guarantee that French-language services would continue to be offered in CCACs located in, or serving, designated areas. The Office wanted to know whether the Ministry planned to adopt a regulation requiring the CCACs to continue to offer equivalent services in French.

The government proceeded to transfer responsibility for service without ensuring that the CCACs would continue to offer services in French. It is not too late to remedy this situation. Under the *Community Care Access Corporations Act, 2001*, the Ministry continues to have influence over the CCACs,[46] and the Commissioner recommends that the Ministry use its influence to correct this error.

45. This privatization led to the creation of Hydro One

46. For more information, see section 22 (1) of the *Community Care Access Corporations Act*, 2001.

Recommendation 6

The French Language Services Commissioner recommends that the Minister of Health and Long-Term Care issue a regulation to ensure that Community Care Access Centres comply with the obligations under the *French Language Services Act*.

5.2.4 Development of French-Language Driver Instruction

The Commissioner's Office has received complaints over a recent decision by the **Ministry of Transportation** to devolve the development of driver instruction programs to the province's driving schools. The complainants believe that devolution is responsible for the disappearance of French-language services and that the Ministry has reneged on its obligations under the *French Language Services Act*.

The Ministry's decision appears to have been made prematurely, without proper consideration of its own standards for French-language service delivery. It responded positively to these complaints by calling a meeting with the driving schools and course designers to identify common practices in the industry. Following this meeting, the Ministry committed to exploring ways in which it could facilitate the availability of a curriculum in French.

The Ministry also indicated that it planned to maintain a dialogue with key industry stakeholders by planning other meetings with them on this subject and setting a deadline. The Ministry has shown leadership and a desire to identify solutions that address the points that have been raised, in the best interests of all of the parties.

5.2.5 Delivery of First Aid Courses

Regulation 1101 in application of the *Workplace Safety and Insurance Act, 1997* requires every employer to ensure that first aid boxes and first aid stations are in the charge of a worker who is a holder of a valid first aid certificate issued by a training organization recognized by the Workplace Safety and Insurance Board (WSIB).[47] Employers have a responsibility to ensure that their employees take first aid training from a recognized training organization of their choosing. However, the Commissioner's Office received a complaint to the effect that equivalent French-language training programs were not being made available to employers and training organizations. As a result, Francophone workers and their employers could not comply with the Regulation.[48]

The **Ministry of Labour** informed the Commissioner's Office that the WSIB does not provide direct or indirect services. Its role is limited to ensuring that the *Workplace Safety and Insurance Act, 1997*, and Regulations, in particular Regulation 1101, are applied. The WSIB maintains that it does not play any role in either the frequency with which first aid courses are delivered or the choice of venue in which they are offered, and that the decision over the language in which first aid courses are delivered is made by the first aid training organizations, which are independent organizations.

In January 2010, the Ontario government appointed an expert Advisory Panel to conduct a comprehensive review of the province's health and safety prevention and enforcement system. Until the results of the review are known, WSIB has agreed to encourage these organizations to provide training in French, to monitor the situation and to keep the Commissioner informed of progress on the issue.

5.2.6 Creation of New Tourism Regions

In December 2009, the **Ministry of Tourism and Culture** announced the creation of 13 new tourism regions and regional tourism organizations. The Commissioner is proposing a number of options for consideration in light of this announcement, in order to avoid a situation in which opportunities to plan services for Francophones are overlooked. These 13 regional tourism organizations must be able to offer French-language services and incorporate services that are strategically adapted to appeal to French-speaking tourists, including tourists from Ontario.

47. Available online at: http://www.wsib.on.ca/wsib/wsibsite.nsf/LookupFiles/DownloadableFileRegulation1101/$File/FAEng.pdf (page consulted in March 2010)
48. For more information, cf. Regulation 1101 First Aid Requirements in application of the *Workplace Safety and Insurance Act, 1997*. Regulation 1101 is available at http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/english/elaws_regs_901101_e.htm (page consulted in March 2010)

These regional tourism organizations came out of recommendations made in a report on the competitiveness of Ontario's tourism industry entitled *Discovering Ontario. A Report on the Future of Tourism*, commonly referred to as the Sorbara Report.[49] One of the Sorbara Report's recommendations clearly states the importance of strengthening the province's appeal to French-speaking markets, in particular, Quebec.[50]

The Sorbara Report also states that "Quebec, according to Study research, holds the largest untapped pool of potential Canadian visitors to Ontario" and that "Ontario's domestic market continues to be the anchor for the province's tourism industry."[51]

In light of this announcement, the Commissioner hopes that the Ministry will consult Francophone stakeholders in the tourism sector over the development of marketing strategies that will appeal to Francophone tourists and over the inclusion of active offer and delivery of French-language services in Ontario's tourism regions.

5.2.7 Waste Diversion Ontario

An Act to promote the reduction, reuse and recycling of waste, 2002[52] (Ontario's *Waste Diversion Act*) established a corporation without share value, with the French name *Réacheminement des déchets Ontario*. However, no one is familiar with the corporation's French name because it operates exclusively under its English name, Waste Diversion Ontario. The corporation's Website contains no French, in spite of the fact that its French name is clearly mentioned in the enabling legislation.

The *Act* gives the corporation a mandate to "to promote the reduction, reuse and recycling of waste and to provide for the development, implementation and operation of waste diversion programs."[53] All of Ontario's waste diversion programs originate here, including the very unilingual *Ontario Tire Stewardship* program, an Industry Funding Organization that was also incorporated under Ontario's *Waste Diversion Act*.

Once again, under the *Waste Diversion Act*, the **Ministry of the Environment** has the legal tools to enable Waste Diversion Ontario to harmonize its programs in order to make them accessible to the province's Francophone communities and it has the legal tools to remind the corporation of its responsibilities, including that of seeking to make the public more aware of, and involved in, waste diversion programs. The Ministry could, therefore, intervene directly with the corporation, forcing it to assume its responsibilities in French as well as in English.

49. Honourable Greg Sorbara. *Discovering Ontario. A Report on the Future of Tourism*, 2009. Available online at http://www.tourism.gov.on.ca/english/competitiveness/report_en.pdf (page consulted in March 2010).
50. *Ibid.*, p. 62.
51. *Ibid.*
52. For more information: http://www.e-laws.gov.on.ca/html/source/statutes/english/2002/elaws_src_s02006_e.htm (page consulted in March 2010).
53. *Ibid.*, section 1.

CHAPTER 6
Highlights and Best Practices

In his annual report each year, the Commissioner presents highlights of achievements by government ministries and agencies in the area of French-language services. This year, these highlights describe initiatives that the government has successfully implemented in response to complaints from the public or recommendations by the Commissioner and best practices that can serve as inspiration for other best practices in the future.

6.1 NOTEWORTHY INITIATIVES

6.1.1 Updated Community Profiles

In partnership with the **Ontario Trillium Foundation**, the **Office of Francophone Affairs** published a new *Profile of Ontario's Francophone Community* in December 2009. This report provides an overview of the community, profiling a variety of economic, social, and demographic aspects. It is the first report to include statistics that take the new more inclusive definition of Francophone into account. This definition was adopted in June 2009 in response to a recommendation by the Commissioner in 2008. More detailed profiles on youth, women, seniors, and visible minorities in the Francophone community will be produced at a later date.

6.1.2 French Toll-free Telephone Lines for Ontario Legal Aid

In 2009, the government announced that it was going ahead with the transformation of the legal aid system. Over the past year, **Legal Aid Ontario** has funded projects to enhance French-language service delivery through its legal aid clinics. To this end, community legal aid clinics in Vanier, Toronto, and Sudbury have introduced French toll-free legal aid telephone lines. These clinics play a key role in the administration of justice in Ontario. In light of this, Legal Aid Ontario has been listening to the members of advisory committees, three of which deal with French-language services, and to stakeholders in the context of the Strategic Plan undertaken by the Ministry of the Attorney General.

6.2 BEST PRACTICES

6.2.1 ServiceOntario

In December 2009, **ServiceOntario** brought together a group of bilingual government employees who interact directly with the public in French and English. The purpose of the consultations with this group was to improve the quality of French-language service delivery at ServiceOntario sites around the province. ServiceOntario also scheduled training on active French-language service offer for all front-line employees, in order to make them fully aware of their responsibilities under the *French Language Services Act*. In addition to providing its bilingual employees with a button that says, *Bonjour, je parle français* [Hello, I speak French], ServiceOntario is pursuing its efforts to provide signage in both French and English at all of its sites.

6.2.2 Campaign to Encourage the Use of French-Language Services

On May 12, 2009, the *Assemblée de la francophonie de l'Ontario* launched *Dis : services en français* [Service in French, Please!], the first-ever province-wide campaign to promote the use of French-language services. With financial support from the **Office of Francophone Affairs**, this campaign encouraged Francophones to exercise their rights and request service in French. Media partners, including TFO, *Mouvement des Intervenant.e.s en Communication Radio de l'Ontario* (MICRO), and 12 French-language weekly newspapers carried messages and advertisements for over a month. This campaign was the first of its kind since the *French Language Services Act* was enacted in 1989.

6.2.3 Shelters for Francophone Women

At the beginning of the year, the **Ministry of Community and Social Services** announced that two new shelters for Francophone women would be created. One of these shelters, *Maison d'hébergement pour femmes francophones de Toronto*, will be the first of its kind in Toronto. It will accommodate 20 women and their children fleeing domestic violence and help them to rebuild their lives. In 2008-2009, shelters across the province helped 13,000 women and 9,000 children.

6.2.4 Ontario House at the 2010 Vancouver Olympic Games

With Ontario House, the **Ontario 2010 Olympics Secretariat** ensured that Ontario was well-represented at the 2010 Vancouver Olympics. The Secretariat paid special attention to compliance with the *French Language Services Act*, ensuring that, in addition to signage and touch screen menus in French, employees who spoke French were identified by a pin that said *Bonjour!* Events at Ontario House included performances by Franco-Ontarian singer-songwriter Damien Robitaille and Swing.

6.2.5 Promoting Tourism and Recreation to Franco-Ontarians

The **Ministry of Tourism and Culture** conducted market research to determine which recreational activities appeal to Franco-Ontarians. This research was then used to develop a strategy to promote recreational activities to Ontario's Francophones. Since January 2010, the Ministry has coordinated the distribution of brochures and pamphlets in French on a variety of seasonal activities that reflect the interests of this target market.

6.2.6 French Health Services Policy

In 2009, the **North East Local Health Integration Network** became the first LHIN to adopt a French-language health services policy. Endorsed by the LHIN's Board of Directors, this policy will help to ensure that French service offer is more fully taken into account throughout the territory served by the LHIN. It will help the LHIN to meet its legal obligations under the *French Language Services Act*. The adoption of this policy is all the more noteworthy because it preceded the adoption of Ontario Regulation 515/09, *Engagement with the Francophone Community under Section 16 of the Act*, which came into force in January 2010.

6.2.7 Symposium on French Ontario and French Africa

In October 2009, the **Office of Francophone Affairs** organized a symposium in Ottawa entitled *L'Ontario et l'Afrique francophones : des alliances à explorer* [French Ontario and French Africa: Exploring Possibilities for Alliances]. The event attracted business leaders and politicians from Ontario and a number of African countries. It provided a venue for sharing information on business practices and the development of business ties between Francophone countries in Africa and Francophone stakeholders here in Ontario.

6.2.8 FLS and You

The **Ministry of Finance** initially funded and developed the *FLS and You* video, which attracted the interest of other ministries. The **Network of French Language Services Coordinators** worked with the Ministry to broaden the visual examples to apply to the OPS as a whole. This project coincided with the designation of Kingston in May 2009. This video provides an overview of Ontario's Francophone community, past and present, and is designed to raise awareness of the French-language service obligation for the OPS staff.

6.2.9 Ministry of the Environment Video

The **Ministry of the Environment**'s Drinking Water Programs Branch has created a wide range of learning materials for elementary-school-age children. Among these is a video in French on the filtration of drinking water, created for students in Grades 2 to 5. This educational tool is available on the Ministry's Website and has been actively offered to every French-language school board in the province.

6.2.10 FrancoGO Network

On October 20, 2009, the FrancoGO network was created within the Ontario Public Service. FrancoGO stands for **Franco**phones in the **G**overnment of **O**ntario. With over 1,000 members to date, the network will work to foster the cultural, personal, and professional development of Francophones and Francophiles within the Ontario Public Service, helping them to break the isolation they sometimes feel, connect with other Francophones and Francophiles, and appreciate the rich contribution and potential of government employees who speak French within the government, whether or not they hold a designated position.

CHAPTER 7

Activities of the Office of the French Language Services Commissioner

The Office of the French Language Services Commissioner gained momentum in 2009-2010, as initiatives that the Office had taken since its inception in 2007 began to yield results. The Commissioner's mandate was renewed. The Office demonstrated its credibility. And the first major results of its investigations are becoming known. In the past year, there have been many tangible achievements, including the publication of two major reports within six months of each other and the first public findings of a formal investigation, with recommendations.

7.1 COMMUNITY MEETINGS, SPEECHES, PUBLIC EVENTS, AND THE MEDIA

Over the past 12 months, the Commissioner continued to meet with Francophones across the province, holding 130 meetings with community members, organizations, and umbrella groups. The Commissioner received twice as many invitations to appear at events as the previous year. The Office was able to accept 84 of the 163 invitations it received this year to take part in public activities and events in the Francophone community around the province—twice the number of events as in 2008-2009. The Commissioner also delivered 29 speeches and gave close to 80 interviews.

7.2 MEETINGS WITH SENIOR GOVERNMENT OFFICIALS

There was a significant increase in the number of meetings with senior members of the Ontario Public Service, compared to last year. The Commissioner held close to 70 meetings at various levels within the government, including the Office of Francophone Affairs. Pursuing his objective of consolidating his mandate, the Commissioner followed up with the deputy ministers with whom he had met in 2007-2008 and made contact with those who were newly appointed. One such person is the new Deputy Minister of Francophone Affairs, with whom the Commissioner met on a number of occasions. The Commissioner also met with the chief administrative officers, the directors of communications, all of the legislative counsels, and the Ontario Public Service Language Specialists Network.

7.3 REQUESTS FOR THE COMMISSIONER'S EXPERTISE

In 2009-2010, the Commissioner was approached on a number of occasions for his expertise in the area of language rights. These requests came from provincial institutions and groups in the Francophone community, asking the Commissioner to take part in consultations or to sit on advisory committees or champions committees. Given the nature of the Commissioner's mandate and role, these requests had to be turned down in order to maintain his arm's-length relationship to the government and his ability to critically evaluate the measures it adopts in the area of French-language services.

7.4 TOURS AND VISITS TO INSTITUTIONS OF LEARNING

The Office arranges the Commissioner's travel schedule and meetings based on the requests it receives from various regions. In response to the first round of invitations, the Commissioner undertook a total of 13 tightly-scheduled tours of the province. Whenever he can, the Commissioner meets with secondary students and college and university students. These tours provide him with an opportunity to meet and talk with local organizations about issues affecting the community and to identify the real needs of these communities, where French-language services were concerned. They also provide opportunities for the Commissioner to listen attentively as Ontarians voice their needs.

7.5 MEETINGS WITH THE LHINS AND FOLLOW-UP TO THE COMMISSIONER'S SPECIAL REPORT

Following the tabling of his *Special Report on French Language Health Services Planning in Ontario* in May 2009, the Commissioner made arrangements to meet with the boards of directors of each of Ontario's 14 Local Health Integration Networks, in order to talk about the principles and responsibilities arising from the *French Language Services Act* and the *Local Health System Integration Act, 2006*. One of his goals for these meetings was to ensure that the LHINs fully understood the scope of their responsibilities toward their Francophone clients and the importance of getting them involved so as to be able to better serve them.

These consultations also provided an opportunity to address the draft regulation tabled in the Fall 2008 regarding the engagement of the Francophone community. Changes to the regulation following these consultations led to its adoption in December 2009 and its coming into force in January 2010. As a result of complaints from members of the public and the Commissioner's intervention on this issue, this important step led to the resolution of over 100 complaints early in 2010, concluding one of the most important dossiers to be handled to date by the Office of the French Language Services Commissioner.

7.6 FIRST INVESTIGATION PUBLICLY LAUNCHED BY THE COMMISSIONER

On September 17, 2009, the Commissioner took the initiative of launching a formal investigation into the publication of an English-only brochure on the flu season. Judging this to be a direct violation of the *French Language Services Act*, the Commissioner criticized the government for not sending a bilingual brochure to every household in Ontario. As a result of these actions, Premier Dalton McGuinty acknowledged that the English-only brochure was an embarrassment, and made a commitment to correct the situation and ensure that it did not happen again.

7.7 FIRST PUBLICATION OF FINDINGS OF A FORMAL INVESTIGATION

After being in existence for two and a half years, and after receiving well over 600 complaints, the Office of the French Language Services Commissioner published for the first time the findings of a formal investigation conducted in response to a complaint. On March 30, 2010, the Commissioner concluded that French-language health services were lacking in the Region of Peel and the Region of Halton. He recommended that the **Ministry of Health and Long-Term Care** acknowledge that these services did not exist and that finding a solution was not solely the responsibility of the community. He also recommended that practical, specific models of French-language service delivery be developed and presented to the community, for implementation by the end of 2010. As with each dossier he has handled, the Commissioner plans to follow up with the community to determine what measures have been presented by the Ministry, in cooperation with the LHINs in question.

7.8 RENEWAL OF THE COMMISSIONER'S MANDATE

On May 5, 2009, the Government of Ontario renewed the mandate of the French Language Services Commissioner for a three-year period. His second term of office will end in September 2012. Since his appointment by an order-in-council in August 2007, the Commissioner has published four reports, including this annual report, and has stepped up his efforts to create an open and productive dialogue with the government.

In early 2010, the Office of the French Language Services Commissioner adopted a new vision for the Commissioner's second term of office. This new vision is based on a proactive approach to the integrated delivery of French-language services within the government, as a means of supporting the development of the Francophone community.

7.9 A JOINT PRESENTATION BY CANADA'S LANGUAGE COMMISSIONERS

For the first time in Ontario, Canada's Commissioner of Official Languages, Nunavut's Languages Commissioner, New Brunswick's Commissioner of Official Languages, Northwest Territories' Languages Commissioner, and Ontario's French Language Services Commissioner will deliver a joint speech at an international symposium on language and territory, to take place in the Fall 2010 at Laurentian University. On the initiative of the French Language Services Commissioner, they have agreed to take part in a presentation in which each Commissioner will talk about his or her respective linguistic space.

7.10 PARTNERSHIP WITH GLENDON COLLEGE

On May, 11, 2009, the Office of the French Language Services Commissioner signed its first-ever partnership agreement with Glendon College in Toronto. Under this agreement, Bethan Dinning, a student in Glendon College's bilingual Master's Program in Public and International Affairs, will perform a four-month internship with the Office. This will provide her with an opportunity to apply her knowledge and experience in a government agency working primarily in French.

7.11 BLOG

Over the past year, the Commissioner has been actively blogging. With the Francophone community as his main audience, he has posted close to 140 messages. In these, he has shared his views on a variety of topics relating to French-language services and news of important developments, and he has reported on his own activities in the community and on his interactions with various government bodies. For many people, the Commissioner's blog has become a regular source of information about the Franco-Ontarian community.

Conclusion

In his third annual report, the Commissioner wanted to provide an update on a situation that is frequently encountered in the process of handling complaints with the ministries. Many ministries simply answer the Office's questions and do not propose solutions to the problems raised in the complaints. The Commissioner's investigation into the lack of integrated French-language health services in the region of Peel-Halton is an example. For the Commissioner, the ministries can, and must, come up with solutions that will resolve these problems on a system-wide basis, in a way that benefits the province's Francophone population as a whole. The ministries must see complaints as a quality control mechanism and approach them as opportunities to improve their French-language service delivery. In short, the Commissioner wants the ministries to stop wasting precious time justifying failures to comply with the *French Language Services Act* and to start presenting genuine, permanent solutions to these violations.

One of the best ways to prevent violations of the *French Language Services Act* is to actively offer government services in French. ServiceOntario's active offer and visibility on the Web is an excellent example of how this can be achieved. This is why the Commissioner has recommended the creation of a clear directive on active offer, supported by a strategy to promote French-language government services on a permanent basis.

Devolution and full or partial government subsidies were a major focus for the Commissioner this year. Many of the complaints concern the health sector in the health sector and the Commissioner has issued two new recommendations in this regard. The public health units and the Community Care Access Centres must comply with the *French Language Services Act*.

Over the course of the coming year, the Commissioner will once again review the role and position of the Office of Francophone Affairs within the government. He believes that the government has failed to fully grasp the recommendation he issued last year. Because this matter is crucial to effective implementation of the *French Language Services Act*, he will be examining it in greater depth.

The health sector has been a primary focus of the Office since its inception, and yet the education sector is equally vast. This sector includes education from early childhood to postsecondary education, as well as training programs. There is no shortage of challenges, all equally pressing. In the coming year, the Commissioner plans to devote more time to the education sector, which is of vital importance to the development of Ontario's Francophone communities.

APPENDIX

Government's Responses to the Recommendations of 2008-2009

Recommendation 1

That the Ministry of the Attorney General of Ontario take on a leadership role ensuring that clear, simple, and public criteria be adopted to assist ministries with the translation of their regulations.

That the Ministry of the Attorney General of Ontario ensure that all ministries follow these criteria and prioritize their regulations for translation, in accordance with the needs of the Francophone community.

That the Ministry of the Attorney General of Ontario report annually on progress on the *Strategic Plan for the Development of French Language Services in Ontario's Justice Sector*.

RESPONSE:

The Ministry of the Attorney General recognizes the importance of translating regulations, which is why we currently translate all regulations within MAG. The Ministry will work with other ministries to develop a consistent approach for prioritizing the translation of regulations.

The Ministry has been working internally in order to propose the creation of a committee composed of various partners with the mandate to respond to the FLS Commissioner's recommendations including:

1. The adoption of clear, simple criteria for the translation of regulations to be made public;
2. The development of a strategy to ensure that ministries follow these criteria; and,
3. The adoption of a consistent approach in prioritizing regulations to be translated with an action plan to be approved by all partners.

Phase 1 Adoption of criteria and government policy

- Analysis and adoption of criteria submitted by the FLS Commissioner
- Development of a clear government policy on bilingual regulations which should state that all ministries' regulations falling under the approved criteria are to be drafted in a bilingual form or translated.

Phase 2 Phased-in strategy to translate existing regulations

In the context of the *Open for Business strategy*, all ministries have a current inventory of pertinent regulations, which will be the starting point in the analysis framework. A phase-in translation strategy needs to be developed with ministries to:

- Determine which regulations are priorities based on approved criteria;
- Develop an action plan to be approved by all partners; and
- Proceed with the translation of these priorities (English-only regulations) as well as the revision of existing bilingual regulations ready to be adopted.

Timeframes

The Ministry integrated the FLS Commissioner's recommendation in the *Strategic Plan for the Development of French Language Services* in the Ontario's Justice Sector during the Strategic Plan Advisory Committee Meeting on November 5, 2009.

The Ministry will present an update on this initiative at the next Francophone Stakeholders Meeting (March 2010) in response to the FLS Commissioner's recommendation that MAG consult its network of stakeholders.

Recommendation 2

That, for 2010-2011, Cabinet Office develop a mandatory policy on human resources for French-language services, including for management-level positions. This policy must also include strategies for designation, removal of designation, recruitment, retention, and professional development.

RESPONSE:

The government agrees that it is important that the government has a solid, government-wide policy on designated positions. In fact, the Office of Francophone Affairs has initiated a process to develop a corporate policy on designated positions. This policy would provide guidance to ministries on which position should be designated and include a process to de-designate position. This will include a review of which, if any, senior management positions should also be designated.

Also, the Ministry of Government Services has developed the OPS HR Plan 2008-11, which establishes the workforce strategy for the Ontario Public Service, and focuses on three priorities:

1. Attracting and retaining diverse talent.
2. Building capacity (including learning, growth and career development).
3. Engaging employees.

The HR Plan reinforces principles of diversity to help build a more inclusive organization that reflects Ontario's diverse population, including the Francophone community.

Specific issues related to Francophone recruitment, retention and professional development can be addressed within the context of the current OPS HR Plan priorities, according to ministry specific needs.

The combination of these two approaches, which were already underway at the time of the report, should not only help address the Commissioner's concerns, they will also help the OPS build upon the strength of its bilingual workforce, and continue serving the needs of Francophones across the province.

Recommendation 3

That Cabinet ensure that the Office of Francophone Affairs fully achieves its mandate within the government, including by increasing the resources currently allocated to the OFA and to the coordination of French-language services, for the fiscal year of 2010-2011 and for subsequent years.

RESPONSE:

The government agrees that the Office of Francophone Affairs (OFA) plays an essential role in the OPS and that investments are needed in French-language services (FLS) across government.

This Government has, in fact, invested heavily in FLS since its coming to power. In addition to increasing the resources of the OFA and establishing the Office of the French Language Services Commissioner, it has:

- Increased the operational budget of the Office of Francophone Affairs since 2003, including a rise of 500,000 dollars in 2006-2007, which represented a 13 % increase compared to the previous budget.
- Increased annual funding for French-language school boards by about $433M; or $5,129 more per student, an increase of over 55%.
- Increased funding to French-language postsecondary education by 56 % since 2003-04; in 2008-09, this targeted funding amounts to more than $80.4 M.
- Invested $185 million towards the expansion of Montfort Hospital in Ottawa.

The government will continue to identify opportunities and needs to invest strategically in the work of the OFA and in improving FLS as it has done since 2003.

Recommendation 4

That the Attorney General of Ontario engage the judiciary and the Bar, including practitioners from the Francophone community, to establish a bench and bar committee.

The committee's mandate would be to recommend ways to actively increase the knowledge of every federally or provincially appointed member of the judiciary in Ontario with respect to language rights.

The committee's mandate would also include proposing concrete and concerted steps to address the shortage of bilingual judges in Ontario.

The Commissioner is also recommending that this committee be created within six months of the tabling of this annual report, that a one-year deadline be established for each mandate and that its conclusions be made public at the end of this period.

RESPONSE:

The Ministry of the Attorney General is already taking steps to increase the number of bilingual judges but also accepts the Commissioner's recommendation that the appointment processes of bilingual judges by both the provincial and the federal government could be improved.

The Commissioner's recommendation about training on language rights will also be passed on to the judiciary who have sole authority over judicial training.

Proposed Action Plan:

Phase 1 Creation of the Bench and Bar Committee

Invite federal government, judiciary and all pertinent partners representation on an Ontario-led Committee. Terms of Reference and Scope of the Committee to be developed.

Phase 2 Bench and Bar Committee

The initial role of the Bench and Bar Committee would be to determine priorities and develop an action plan approved by all partners to address the gaps identified by the FLS Commissioner and implement the processes/initiatives to remedy these gaps such as:

1. Recommending ways to actively increase the knowledge of every federally- or provincially-appointed member of the judiciary in Ontario with respect to language rights and referring those recommendations to the judiciary who have responsibility for judicial education and training; and
2. Proposing concrete and concerted steps to address the shortage of bilingual judges required in Ontario.

Timeframes

The Ministry integrated the FLS Commissioner's recommendation in the Strategic Plan for the Development of French Language Services in the Ontario's Justice Sector during the Strategic Plan Advisory Committee Meeting on November 5, 2009. The Ministry will present an update on this recommendation at the next Annual Francophone Stakeholders Meeting (March 2010). An initial meeting of the Bench and Bar committee will be scheduled for December 2009 or January 2010. This timeframe aligns with the FLS Commissioner's recommendation that this committee be created within 6 months of the tabling of the annual report (April 2010). Once the Committee is established, a one-year timeline will be set up in order to respond to the FLS Commissioner's recommendation.

COMMISSARIAT AUX SERVICES EN FRANÇAIS

L'accès aux SOLUTIONS

Rapport annuel 2009-2010

Ontario

www.csf.gouv.on.ca

Pour communiquer avec le Commissariat aux services en français :

Numéro sans frais : 1 866 246-5262

À Toronto : 416 314-8013

ATS (téléimprimeur) : 416 314-0760

Télécopieur : 416 314-8331

Courriel : flsc-csf@ontario.ca

Ce document est aussi disponible en format illustré PDF sur le site Web du Commissariat au www.csf.gouv.on.ca sous la rubrique « Publications ».

Pour vous procurer un exemplaire gratuit de ce document, vous pouvez faire parvenir votre demande :

par la poste : Commissariat aux services en français de l'Ontario
700, rue Bay, bureau 2401, Toronto ON M7A 2H8

par courriel : flsc-csf@ontario.ca

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2010

ISSN 1916-9175 (Imprimé)

ISSN 1916-9191 (En ligne)

Juin 2010

Imprimé sur papier recyclé à 50 %

LETTRE À LA MINISTRE

L'honorable Madeleine Meilleur

Ministre des Services sociaux et communautaires
Ministre déléguée aux Affaires francophones

Édifice Hepburn
6e étage
80, rue Grosvenor
Toronto ON M7A 1E9

Madame la Ministre,

Conformément au paragraphe 12.5 (1) de la *Loi sur les services en français*, je vous soumets le troisième rapport annuel du commissaire aux services en français de l'Ontario. Ce rapport d'activités couvre la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010. Aussi, je vous prie de bien vouloir déposer ce rapport à l'Assemblée législative, tel que le prévoit le paragraphe 12.5 (3) de la *Loi sur les services en français*.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le commissaire aux services en français de l'Ontario,

François Boileau

Table des matières

LETTRE À LA MINISTRE 3

TABLE DES MATIÈRES 4

SOMMAIRE 6

RECOMMANDATIONS 8

AVANT-PROPOS 9

CHAPITRE 1 GRANDS CONSTATS 11

1.1 OFFRE ACTIVE 11

1.1.1 Concept 11

1.1.2 Rôle des institutions gouvernementales 11

1.1.3 Études 12

1.1.4 Nouvelle directive de la fonction publique de l'Ontario en matière de services 13

1.1.5 Exemples à suivre 13

1.1.6 Promotion continue des services en français 14

RECOMMANDATION 1 14

1.2 MODERNISATION DE L'OFFRE DE SERVICES 14

1.2.1 Services offerts par les tiers 15

RECOMMENDATION 2 15

1.2.2 Éviter les erreurs du passé 15

RECOMMENDATION 3 16

1.3 RETOUR SUR LES RECOMMANDATIONS DES ANNÉES ANTÉRIEURES 16

1.3.1 Traduction des règlements 16

1.3.1.1 Suivi à la recommandation 16

1.3.1.2 Analyse 17

1.3.2 Politique concernant la désignation des postes bilingues 17

1.3.2.1 Suivi à la recommandation 18

1.3.2.2 Analyse 18

1.3.3 Rôle accru de l'Office des affaires francophones 18

1.3.3.1 Suivi à la recommandation 19

1.3.3.2 Analyse 19

1.3.4 Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français du Procureur général de l'Ontario 19

1.3.4.1 Suivi à la recommandation 20

1.3.4.2 Analyse 20

1.3.5 Rapport spécial sur la planification des services de santé en français 21

CHAPITRE 2 PLAINTES 22

2.1 PLAINTES REÇUES EN 2009-2010 22

2.1.1 Plaintes par catégories 22

2.1.2 Répartition géographique des plaintes 24

2.2 PLAINTES LIÉES AUX COMMUNICATIONS 24

2.3 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS 25

2.4 TRAITEMENT DES PLAINTES 25

2.4.1 Causes 26

2.4.2 Enquêtes systémiques conjointes ou en collaboration avec d'autres organismes 26

2.4.2.1 Commissariat aux langues officielles du Canada 26

2.4.3 Services de résolution de plaintes des hôpitaux, municipalités et entreprises privées 27

2.4.4 Activités de surveillance 27

CHAPITRE 3 ENQUÊTES SUR LES PLAINTES RECEVABLES 28

3.1 PLAINTES QUI AURAIENT DÛ ÊTRE ÉVITÉES 28

3.1.1 Absence de formation du personnel 28

3.1.2 Incompréhension des principes de consultation 28

3.2 PLAINTES URGENTES 29

3.2.1 Santé 29

3.2.1.1 Règlement sur l'engagement de la collectivité 30

3.2.1.2 Dépliant unilingue H1N1 31

3.2.1.3 Communications 31

3.2.1.4 Services en français dans Peel-Halton 32

3.2.1.5 Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) 33

3.2.1.6 Fonds pour les communautés en santé 33

3.2.2 Tribunaux administratifs 33

3.2.2.1 Tribunal de l'aide sociale 33

3.2.3 Justice 33

3.2.3.1 Police provinciale de l'Ontario 33

3.2.3.2 Unité des enquêtes spéciales 35

3.2.4 Transports 35

3.2.4.1 Panneaux à messages variables 35

3.2.5 Finances 36

3.2.5.1 Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) 36

CHAPITRE 4 ENQUÊTES SUR LES SERVICES INDIRECTS 37

4.1 SERVICES GOUVERNEMENTAUX OFFERTS PAR DES TIERS 37

4.2 FOURNISSEURS PRIVÉS 37

4.2.1 Bureaux privés d'immatriculation et de délivrance des permis 37

4.2.2 MERX 38

4.2.3 Emploi Ontario 38

4.2.4 Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario 39

4.3 FOURNISSEURS MUNICIPAUX 39

4.3.1 Tribunaux administrés par les municipalités 39

4.3.2 Bureaux de santé publique 40

RECOMMENDATION 4 42

4.3.3 Ontario au travail 42

4.4 ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT 42

4.4.1 Sociétés d'aide à l'enfance 42

RECOMMENDATION 5 44

4.4.2 Programme Réalisons le potentiel de la communauté *d'Autisme Ontario* 44

CHAPITRE 5 SUBVENTIONS ET TRANSFERTS DE RESPONSABILITÉS 46

5.1 SUBVENTIONS 46

5.1.1 Programme d'information à l'intention des parents 46

5.1.2 Célébration de la Fierté gaie 46

5.1.3 Portail régional à l'intention des nouveaux arrivants 47

5.2 TRANSFERTS DE RESPONSABILITÉS 47

5.2.1 SEFM-prise deux 47

5.2.2 Hydro One 48

5.2.3 Centres d'accès aux soins communautaires 48

RECOMMENDATION 6 49

5.2.4 Élaboration de cours de conduite automobile en français 49

5.2.5 Enseignement des cours de premiers soins 49

5.2.6 Création de nouvelles régions touristiques 50

5.2.7 Réacheminement des déchets Ontario 50

CHAPITRE 6 MENTIONS ET PRATIQUES EXEMPLAIRES 51

6.1 MENTIONS EXEMPLAIRES 51

6.1.1 Mise à jour des profils des communautés 51

6.1.2 Ligne sans frais d'Aide juridique Ontario 51

6.2 PRATIQUES EXEMPLAIRES 51

6.2.1 ServiceOntario 51

6.2.2 Campagne de promotion des services en français 51

6.2.3 Maisons d'hébergement pour femmes francophones 52

6.2.4 Maison de l'Ontario aux Jeux de Vancouver 2010 52

6.2.5 Promotion saisonnière auprès des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes 52

6.2.6 Politique des services de santé en français 52

6.2.7 Symposium sur l'Ontario et l'Afrique francophones 52

6.2.8 FLS and You *(Les services en français et vous)* 52

6.2.9 Vidéo d'animation du ministère de l'Environnement 53

6.2.10 Création du réseau FrancoGO 53

CHAPITRE 7 ACTIVITÉS DU COMMISSARIAT 54

7.1 RENCONTRES COMMUNAUTAIRES, ALLOCUTIONS, ÉVÉNEMENTS PUBLICS ET MÉDIAS 54

7.2 RENCONTRES DE HAUTS DIRIGEANTS 54

7.3 DEMANDES DE CONSULTATION ET D'AVIS DU COMMISSAIRE 54

7.4 TOURNÉES ET VISITES D'ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT 54

7.5 RENCONTRES AVEC LES RLISS ET SUIVI AU RAPPORT SPÉCIAL DU COMMISSAIRE 55

7.6 PREMIÈRE ENQUÊTE INITIÉE PUBLIQUEMENT PAR LE COMMISSAIRE 55

7.7 PREMIÈRE PUBLICATION DES CONCLUSIONS D'UNE ENQUÊTE FORMELLE 55

7.8 RENOUVELLEMENT DU MANDAT DU COMMISSAIRE 55

7.9 INITIATIVE DE PRÉSENTATION CONJOINTE DE COMMISSAIRES 56

7.10 PARTENARIAT AVEC LE COLLÈGE UNIVERSITAIRE GLENDON 56

7.11 BLOGUE 56

CONCLUSION 57

ANNEXE 58

RÉPONSES DU GOUVERNEMENT AUX RECOMMANDATIONS DE 2008-2009 58

Sommaire

Ce rapport annuel est le troisième du commissaire aux services en français de l'Ontario et couvre la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010. Dans cet exercice, le commissaire a voulu mettre en lumière les suivis des démarches entamées jusqu'ici depuis le début de son mandat avec le gouvernement. Ce rapport s'inscrit donc dans une volonté d'atteindre une meilleure compréhension des ministères sur le rôle des plaintes, c'est-à-dire les amener à percevoir les plaintes comme des mécanismes de contrôle de qualité de leurs services offerts au public. Mais plus important encore, l'objectif est de trouver des solutions permanentes à ces plaintes, tel que l'indique le titre de ce rapport. Les solutions passent souvent par l'offre active, un concept sur lequel le commissaire insiste abondamment une fois de plus cette année.

Le commissaire fait ses trois premières recommandations au chapitre 1, dont l'une porte exclusivement sur l'offre active. Il recommande qu'une directive claire en ce sens soit mise en place par le Conseil de gestion en 2010-2011, et qu'une stratégie de promotion permanente de l'offre des services gouvernementaux en français soit également mise de l'avant. Le commissaire souhaite ainsi que les ministères passent de la parole aux actes avec le concept de l'offre active. Le rôle des institutions gouvernementales est primordial dans l'application de ce concept, car l'impact qui en résulte sur le développement des communautés est inestimable. Le commissaire se fait insistant sur ce point, en s'appuyant sur de récentes études démontrant l'impact positif sur les communautés francophones de l'offre active de services en français.

Puisque la façon d'offrir des services évolue sans cesse, le commissaire enjoint fortement au gouvernement de donner suite à sa recommandation de 2007-2008, à l'effet de mettre en place un cadre réglementaire sur les services offerts par des tiers afin de mettre fin aux échappatoires actuelles. Après plus de vingt ans de mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* (*LSF*), la façon dont les services en français sont offerts par des tiers doit être réglementée.

C'est d'ailleurs dans cet esprit que le commissaire recommande que toute loi autorisant une privatisation contienne des clauses spécifiques indiquant expressément que les droits prévus dans la *LSF* continueront de s'appliquer. Ainsi, le commissaire veut s'assurer que, dans d'éventuelles privatisations ou cessions de parts publiques, le gouvernement transfère les obligations de la *LSF* aux sociétés visées, et ce, sans équivoque.

Au chapitre 2, pour la première fois en trois ans, un portrait de la répartition géographique des plaintes est présenté. Les régions du Centre, de l'Est et du Nord-Est sont celles d'où proviennent le plus grand nombre des 350 plaintes reçues en 2009-2010. Les principales causes de ces plaintes sont l'absence d'intégration des services en français dans l'élaboration de politiques et programmes, l'ignorance ou la méconnaissance des obligations découlant de la *LSF*, puis l'insuffisance de ressources humaines et financières pour la prestation de ces services.

Les chapitres 3 et 4 portent exclusivement sur des enquêtes selon la nature du service. L'incontournable dossier de la santé refait surface, notamment avec l'épisode du dépliant unilingue sur le virus de la grippe pandémique A (H1N1), le manque de services de santé en français dans Peel et Halton, ainsi que l'adoption du Règlement sur l'engagement des collectivités francophones. Le commissaire en profite pour recommander au chapitre 4 d'exiger des ureau de santé publique publique, lorsque le financement provient en tout ou en partie de la province, qu'ils appliquent la *LSF*.

Les organismes bénéficiaires de paiements de transfert font également l'objet d'une attention particulière au chapitre 4. Les Sociétés d'aide à l'enfance comptent parmi ceux-ci. Le commissaire recommande que ces sociétés appliquent le concept de l'offre active de services en français partout dans la province, peu importe le territoire qu'elles desservent. De plus, il recommande qu'un répertoire de fournisseurs de services en français soit créé au bénéfice de ces sociétés qui ne sont pas actuellement en mesure d'offrir ces services. Considérant la vulnérabilité de leurs clientèles et l'urgence du traitement des plaintes visant les Sociétés d'aide à l'enfance, il est primordial que la population francophone puisse avoir accès aux services en français dans de tels cas.

Au chapitre 5, le commissaire ne se cache pas pour dire que les francophones de l'Ontario se sont fait passer un sapin et recommande de réparer l'erreur commise en mai 2009 lors du transfert de responsabilités des centres d'accès aux soins communautaires. En effet, le statut des centres est passé d'organisme gouvernemental à celui d'organisme sans but lucratif, une annonce qui est passée quasi inaperçue. Il recommande donc d'émettre un règlement afin que les Centres d'accès aux soins communautaires se conforment aux obligations prévues par la *LSF*.

Comme chaque année, le commissaire souhaite féliciter les organismes et ministères qui mettent de l'avant de bonnes initiatives et des pratiques exemplaires en ce qui a trait aux services en français. Ces bons coups du gouvernement sont rapportés au chapitre 6, dont ceux de ServiceOntario qui méritent amplement d'être retenus à titre d'exemple à suivre cette année.

Enfin, le chapitre 7 relate les activités du Commissariat au cours de 2009-2010. C'est sans surprise qu'il a pris un véritable élan au cours de cette même période et qu'il a vu naître les fruits de ses efforts des années précédentes. Outre le renouvellement de son mandat, ce fut aussi une année comportant plusieurs premières pour le commissaire, dont sa première enquête qu'il a lui-même initiée publiquement, la première publication des conclusions d'une enquête formelle, un premier partenariat avec un établissement postsecondaire, soit le Collège universitaire Glendon, puis la création de son blogue.

RECOMMANDATIONS

Recommandation 1

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones :

A. Qu'une directive claire sur l'offre active en matière de services en français soit mise en place par le Conseil de gestion, en 2010-2011, et ce, à l'égard de tous les ministères et organismes gouvernementaux.

B. Que le gouvernement mette en place une stratégie de promotion permanente de l'offre de services gouvernementaux en français auprès de la population francophone partout en Ontario.

Recommandation 2

Le commissaire aux services en français enjoint fortement à la ministre déléguée aux Affaires francophones de donner suite à sa recommandation et de mettre en place, en 2010-2011, un cadre réglementaire sur les services offerts par des tiers, afin de mettre fin aux échappatoires actuelles.

Recommandation 3

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de s'assurer que toute loi autorisant une privatisation contienne des clauses spécifiques indiquant expressément que les droits prévus dans la *Loi sur les services en français* continueront de s'appliquer.

Recommandation 4

Considérant le rôle joué par la province dans le financement des bureaux de santé publique et de diverses initiatives en santé publique, ainsi que dans l'élaboration de normes et priorités en réponse aux besoins particuliers des francophones :

Le commissaire aux services en français recommande au ministère de la Santé et des Soins de longue durée d'exiger des bureaux de santé publique, lorsque le financement provient, en tout ou en partie, de la province, qu'ils appliquent la *Loi sur les services en français*.

Recommandation 5

Considérant que les Sociétés d'aide à l'enfance doivent respecter les dispositions de la *Loi sur les services en français* et considérant que les clientèles de ces sociétés sont souvent en situation de vulnérabilité :

Le commissaire aux services en français recommande au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse :

A. Que les Sociétés d'aide à l'enfance intègrent l'offre active de services en français dans la prestation de leurs services partout dans la province.

B. De créer, de concert avec les Sociétés d'aide à l'enfance, un regroupement ou à tout le moins un répertoire de fournisseurs de services en français au bénéfice des Sociétés qui ne sont pas actuellement en mesure d'offrir ces services.

Recommandation 6

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre de la Santé et des Soins de longue durée d'émettre un règlement afin que les centres d'accès aux soins communautaires se conforment aux obligations prévues par la *Loi sur les services en français*.

Avant-propos

C'est avec grande fierté que je vous présente ce troisième rapport annuel. Il est le fruit du travail acharné de toute une équipe absolument exceptionnelle que je remercie. Ce précieux travail permet de rapporter les manquements à la *Loi sur les services en français* observés par les citoyens de plus en plus nombreux à faire appel à nos services. Il est vrai que sans ces derniers, le Commissariat n'a pas de voix.

Le thème général de ce troisième rapport annuel porte sur le fait que, trop souvent encore, certains ministères s'évertuent à donner au Commissariat des réponses, cherchant à justifier les écarts de conduite en matière de services en français au lieu de proposer des solutions pragmatiques qui règlent la question une fois pour toutes. Cependant, je peux constater de plus en plus d'améliorations encourageantes.

Cette année encore, le travail n'a pas manqué. Nous recevons une plainte par jour en moyenne. C'est beaucoup. Cela démontre que les Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes ont espoir de voir des améliorations tangibles se produire. Et comme il y en a beaucoup, cela ravive la confiance des citoyens envers le processus. Nous recevons maintenant des plaintes qui touchent des secteurs et des programmes dont j'ignorais totalement l'existence. Ce sont là de bons signes!

Recevoir des plaintes jour après jour est plus que motivant, même si les impressions pourraient être contraires. Évidemment, si les réponses favorables du gouvernement n'étaient pas au rendez-vous, je n'aurais probablement pas le même discours. D'année en année, je constate des progrès concrets et bien réels, et ce, tant sur le plan symbolique que sur un plan plus pragmatique. L'Ontario a une nouvelle définition inclusive des francophones, la plaque d'immatriculation non seulement respecte le fait français, on peut même l'obtenir avec l'emblème du drapeau franco-ontarien. Mais plus encore, nous avons maintenant beaucoup d'autres possibilités en santé avec l'implantation des entités de planification des services de santé en français qui accompagneront les RLISS dans la prise de décisions locales en santé.

Depuis peu, le Commissariat s'est doté d'une nouvelle vision : « Le Commissariat aux services en français de l'Ontario agit de façon proactive pour assurer une prestation intégrée des services en français au sein du gouvernement en appui au développement de la communauté francophone. » Avec cette nouvelle vision, le Commissariat s'est doté d'une approche plus proactive, résolument axée sur l'essentiel pour tout mettre en œuvre afin que le gouvernement facilite, par l'entremise de ses services, la pérennité de la communauté franco-ontarienne.

À ce sujet, nous fêterons collectivement en 2010 les 400 ans de présence francophone en Ontario ainsi que le 100ᵉ anniversaire de la création de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO), l'organisme porte-parole des francophones de l'Ontario. De plus, le gouvernement a posé un geste d'importance en adoptant une loi à l'unanimité faisant du 25 septembre la journée officielle des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes, coïncidant avec la journée du drapeau franco-ontarien. Il s'agit là d'une autre importante reconnaissance symbolique de notre population francophone.

Au cours de la dernière année, nous avons dit un dernier adieu à de véritables géants de la communauté franco-ontarienne qui ont eu des influences marquées au niveau national et international.

L'honorable Jean-Robert Gauthier nous manquera terriblement. Son apport a simplement été exceptionnellement constant, toujours à la recherche de la justice pour ses compatriotes franco-ontariens et franco-canadiens. L'immensité de son héritage ne peut être résumée en quelques lignes.

Je ne peux passer sous silence également René Dionne, professeur émérite de l'Université d'Ottawa, qui fut l'un des premiers à s'intéresser à la littérature franco-ontarienne et à l'enseigner. Récipiendaire de plusieurs doctorats honorifiques, la vingtaine d'ouvrages qu'il a rédigés constituent toute une contribution à la communauté.

Quant à Rémy Beauregard, les superlatifs ne sont pas assez nombreux pour parler de la richesse de son passage parmi nous. Non seulement son implication communautaire a été remarquée, mais il a été le premier directeur de l'Office des affaires francophones lors de la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français*. Devenu ensuite directeur général de la Commission ontarienne des droits de la

personne, on pourra dire que le respect des droits humains l'aura toujours suivi. Jusque dans ses derniers jours comme président de Droits et Démocratie, il aura su maintenir ses convictions et protéger ses employés malgré la tourmente. Un départ d'une bien grande tristesse qui laisse un trou béant dans la francophonie internationale.

Un peu plus récemment, un autre ardent défenseur des droits des francophones en Huronie nous a quittés. Raymond DesRochers était le président-directeur général du Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie (CALDECH). Acharné et très impliqué dans le développement économique de la région de Penetanguishene, il a mené une brillante bataille juridique jusqu'en Cour suprême contre Industrie Canada au sujet de la qualité des services en français. La Cour avait alors établi que les institutions fédérales doivent offrir des services qui répondent aux besoins particuliers des communautés de langue officielle, plutôt que fournir des services identiques aux deux communautés linguistiques. Sa grande conviction personnelle a fait en sorte que l'ensemble des communautés francophones peut désormais compter sur cette meilleure compréhension de la notion de services. Voilà toute une contribution dans l'histoire des droits linguistiques.

Au cours de la prochaine année, j'aimerais insister davantage sur les relations avec les communautés ethnoculturelles. En analysant la provenance des plaintes, je constate que très peu proviennent de ces communautés. Est-ce à dire que tout va pour le mieux? Peut-être. Il faut dire que le gouvernement a eu quelques initiatives prometteuses au cours des dernières années ciblant particulièrement ces communautés. N'empêche, dans la région du Centre, les communautés ethnoculturelles francophones comptent pour un peu plus de 20 % de la population francophone, alors que nous ne recevons d'elles que 5 à 10 % du nombre total de plaintes.

J'ai toujours dit que je tenterais de regarder et d'analyser les choses telles qu'elles se présentent pendant mon mandat. Objectivement parlant, il reste énormément de travail à faire auprès de l'administration publique dans son ensemble. Mais ignorer les progrès indéniables serait faire preuve de mauvaise foi. Je ne peux m'empêcher de constater que la création de notre bureau a un impact indéniable sur l'administration publique. Je sens le vent tourner et je sens une volonté réelle d'effectuer des changements et de prendre en considération les besoins précis de la population franco-ontarienne. En cela, je ne peux que me réjouir.

Enfin, je remercie très chaleureusement les membres de mon équipe. Personne ne compte ses heures pour s'assurer que les plaignants maintiennent leur confiance en la capacité et en la volonté du gouvernement de l'Ontario d'offrir des services en français de qualité. Je leur dois une fière chandelle.

CHAPITRE 1
Grands constats

1.1 OFFRE ACTIVE

« La grande majorité des fonctionnaires désirent offrir des services en français de qualité; sauf que, de leur perspective, très peu de gens en font la demande. Or, lorsqu'il est question de minorités linguistiques, le concept de l'offre et de la demande est inversé. En effet, habituellement, dans un contexte de majorité linguistique, s'il y a une demande, il y aura de l'offre. En matière de services en français, il faut plutôt de l'offre pour qu'il y ait de la demande. Alors, bien plus que d'avoir l'affiche « anglais/français », il s'agit de pouvoir obtenir efficacement un service en français de qualité. Il faut que la personne derrière le comptoir puisse offrir activement ce service. » – Rapport annuel 2007-2008 du commissaire aux services en français

Depuis son entrée en fonction, le commissaire fait du concept de l'offre active l'un de ses chevaux de bataille. Il en discute à tous les niveaux, dans toutes ses rencontres avec l'administration publique. Le gouvernement est largement en accord avec le principe de l'offre active. Certains ministères et organismes gouvernementaux commencent à comprendre et vont dans la bonne direction. Mais pour l'ensemble, il est maintenant temps de se doter d'une compréhension commune et concertée de l'offre active. Autrement dit, il importe de passer de la parole aux actes.

1.1.1 Concept

Essentiellement, le concept de l'offre active est une indication claire aux citoyens que, peu importe où ils se trouvent, ils peuvent recevoir des services en français puisque le nom de l'établissement ainsi que toutes les affiches, pancartes, dépliants, documents, etc., sont soit bilingues, soit offerts visuellement en anglais et en français. De plus, le personnel au comptoir ou au téléphone offre activement, dès la première interaction, un service dans ces deux langues. En somme, il s'agit de créer un environnement qui suscite la demande et anticipe les besoins spécifiques des francophones et de leur communauté.

Il est de grande importance d'aller chercher les citoyens et citoyennes ordinaires qui ne savent pas qu'ils peuvent obtenir de meilleurs services pour eux et leur communauté, en français.

1.1.2 Rôle des institutions gouvernementales

On ne peut sous-estimer l'impact sur l'épanouissement d'une communauté que peut jouer chacune des institutions provinciales. Lorsque les citoyens francophones obtiennent un service en français après l'avoir demandé, ils sont contents d'être bien servis, tout comme le reste des citoyens. Mais lorsque l'institution leur offre activement leur service en français, sans qu'ils aient besoin de le demander, c'est autre chose. Ils obtiennent une reconnaissance instantanée qu'ils sont membres à part entière d'une communauté forte et respectée, une communauté qui prend la place qui lui revient dans la société ontarienne.

L'objet de la *Loi sur les services en français*, loi quasi constitutionnelle, est de sauvegarder, pour des générations à venir, le patrimoine culturel de la population francophone de l'Ontario. Bien entendu, les ministères et autres organismes gouvernementaux ne sont pas les seuls responsables d'assurer la pérennité de la communauté francophone en Ontario.

En offrant activement un service en français aux citoyens, on leur envoie le message que leur langue est utile et utilisée. On leur indique qu'ils n'ont pas lutté toutes ces années pour l'obtention d'une école francophone et de sa gestion pour rien. Qu'il y a encore un avenir au-delà de l'école. L'institution réconforte les citoyens dans leur individualité, mais aussi en tant que membres d'une communauté francophone vibrante, dynamique et qui a de l'avenir. Ce n'est pas rien!

Lorsqu'on n'offre le service qu'en anglais, les francophones, vivant déjà en situation minoritaire en Ontario, perçoivent un message contraire. Ils reçoivent le signal qu'il ne vaut plus la peine de continuer le combat de choisir d'être francophone, au quotidien. Peu à peu, ils cesseront de

s'émouvoir du recul du français dans la sphère publique et communautaire. Et puis un jour, *they just won't care anymore*. C'est là que, insidieusement, le fléau de l'assimilation fait son œuvre et que l'objectif poursuivi par l'Assemblée législative, en adoptant la *LSF* unanimement en 1986, ne serait pas atteint.

L'offre active permet d'atteindre ceux et celles qui hésitent encore quotidiennement à utiliser les services en français, ceux qui marchent encore sur la ligne parfois plus mince qu'on ne le croit entre la continuation et l'assimilation.

> *« Pas tous les francophones peuvent faire du militantisme à plein temps. C'est pour cette raison qu'il revient au gouvernement ontarien de faire de l'offre active, de renverser la donne et de ne pas uniquement faire reposer la demande de SEF sur le comportement individuel de quelques fiers francophones*[1]. »

Bien des entreprises privées offrent des services dans les deux langues, non pas en fonction d'une obligation légale quelconque, mais sachant qu'un meilleur respect de la clientèle francophone est bon pour les affaires. Dans le domaine public, c'est une évidence, les citoyens n'ont pas un grand éventail de lieux de prestation de services à leur disposition. Le rôle des institutions est donc primordial.

1.1.3 Études

Dès 2005, les chercheurs Cardinal, Lang, Plante, Sauvé et Terrien ont fait une excellente analyse du concept de l'offre active[2] pour le compte des ministères dans le domaine de la justice. Puis, en 2010, dans le cadre de l'étude en deux volumes intitulée *De la théorie à la pratique : Les mécanismes d'offre de services en français dans le domaine de la justice en Ontario*, les chercheurs Cardinal, Plante et Sauvé ont fait référence à un ***environnement qui suscite la demande***[3].

Évidemment, les francophones qui entrent au Centre de santé communautaire de l'Estrie savent d'avance qu'ils obtiendront un service en français. Ils n'ont pas à se poser la question avant de pénétrer dans l'établissement. Même chose pour quelqu'un qui veut obtenir des services d'aide à l'emploi des Services d'employabilité ACFOMI de Kingston. Mais pour véritablement créer cet environnement, les institutions doivent jouer leur rôle. **Les ministères et organismes gouvernementaux doivent créer un environnement suscitant l'utilisation de services en français de la part des francophones en Ontario**.

Pour le compte de l'Office des Affaires acadiennes du gouvernement de la Nouvelle-Écosse, les chercheurs Kenneth Deveau, Rodrigue Landry et Réal Allard ont dévoilé en 2009 une étude très intéressante sur l'utilisation des services gouvernementaux en français dans cette province[4]. Sans grande surprise, là où il y a de l'offre active, les francophones demanderont leurs services en français. L'étude fait état de la documentation écrite dans les deux langues, de l'affichage ainsi que de l'incitation verbale. Dans tous les cas, plus on y fait de l'offre active, plus les gens demanderont leurs services en français, et ce, dans une forte proportion. Il est ici question de francophones vivant en Nouvelle-Écosse, où la proportion de francophones est d'à peu près 4 % de l'ensemble de la population[5]. Ce qui est intéressant est que lorsque les francophones détectent un accent anglophone auprès de l'interlocuteur gouvernemental, ils seront plus portés à continuer en anglais. Par contre, s'ils détectent le même accent qu'eux, les usagers continueront en français.

> *« Il s'agit d'accueillir les personnes quand elles se présentent à un centre d'accès ou au téléphone en français et en anglais (ex. Hello/bonjour!). Cette stratégie a pour effet d'enlever la pression exercée sur la personne en ne l'obligeant pas à demander d'être servie*

1. Linda Cardinal, Nathalie Plante et Anik Sauvé, *De la théorie à la pratique : Les mécanismes d'offre de services en français dans le domaine de la justice en Ontario. Volume 2 : Les perceptions des fonctionnaires et des usagères et usagers*, Ottawa, Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques, 2010, p. 37.
2. Linda Cardinal, Stéphane Lang, Nathalie Plante, Anik Sauvé et Chantal Thérien, *État des lieux : les services en français dans le domaine de la justice en Ontario*, Ottawa, Chaire de recherche sur la francophonie et les politiques publiques de l'Université d'Ottawa, 2005. Disponible en ligne : http://www.sciencessociales.uottawa.ca/crfpp/pdf/etat_des_lieux_12-2005.pdf (page consultée en mars 2010).
3. Cardinal, Plante et Sauvé, *Op. cit.*, p. 36.
4. Kenneth Deveau, Rodrigue Landry et Réal Allard, *Utilisation des services gouvernementaux de langue française. Une étude auprès des Acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse sur les facteurs associés à l'utilisation des services gouvernementaux en français*, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, 2009.
5. Fédération des communautés francophones et acadiennes (FCFA) du Canada, *Profil de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse*, Ottawa, 2009. Disponible en ligne : http://www.fcfa.ca/profils/documents/nouvelle_ecosse.pdf (page consultée en mars 2010).

en français. Elle n'a qu'à continuer la conversation en français. Le fait de demander d'être servi en français constitue un comportement d'engagement identitaire francophone relativement difficile pour une personne ayant vécu une socialisation qui lui a appris que l'anglais est la principale langue des activités publiques, sinon la seule. Il exige que la personne soit consciente de son droit d'être servie en français et de l'importance pour sa communauté de revendiquer ce droit. Même quand une personne est très conscientisée à la situation linguistique et culturelle de sa communauté et à l'importance des services en français, de faire la demande d'être servie en français peut être gênante et difficile pour elle.

Rappelons que souvent une personne qui se trouve devant un service gouvernemental, par exemple de justice ou de santé, est dans une position très vulnérable et peut se sentir intimidée si elle doit revendiquer le respect de ses droits linguistiques[6]. »

Ainsi, les francophones ne s'attendent tout simplement pas à recevoir des services en français de façon courante, à moins qu'ils ne s'adressent à un centre francophone qui administre le service provincial. Les Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes, règle générale, auront peur de déranger, de causer un stress pour l'autre personne ou encore de créer un émoi autour de quelque chose qui a l'air relativement banal.

« Les usagères et usagers que nous avons rencontrés disent vouloir demander leur SEF, mais ces personnes ont souvent le sentiment de déranger et d'être des trouble-fêtes. Cette situation permet d'expliquer en grande partie pourquoi il est possible que des francophones demandent ou ne demandent pas toujours leur SEF. »

« [...] je me sens comme si je suis en train de causer un stress à l'autre personne. Je suis en train de créer un inconvénient pour la personne qui essaie de m'aider et puis, si je le fais, je ne vais pas recevoir le service que je mérite. »

« [...] si la personne s'adresse à moi, elle dit : « Hi ! », je ne me sens pas nécessairement à l'aise de dire, de continuer en français. [...] La gêne, je ne sais pas, c'est ma, c'est ce que j'ai connu depuis mon enfance, c'est une réalité pour moi [...][7] ».

Lorsque le service peut avoir des conséquences plus dramatiques, comme en santé ou dans le domaine de l'accès à la justice, l'offre active de services en français devient plus importante que jamais.

1.1.4 Nouvelle directive de la fonction publique de l'Ontario en matière de services

Depuis le 1er janvier 2010, les ministères doivent respecter une nouvelle directive émanant du Conseil de gestion concernant le service offert au public par le gouvernement de l'Ontario. Dans cette directive, il est prévu noir sur blanc que les ministères doivent respecter plusieurs lois importantes, dont la *LSF*. Mais il appartient aux chefs des programmes de développer leurs propres normes de services. C'est là que le bât blesse. Très peu de ministères ont adopté des normes de services à l'égard de l'offre active de services en français.

Souvent, des fonctionnaires de bonne foi vont simplement dire qu'ils veulent bien offrir des services en français, mais ils n'en offrent pas puisqu'il n'y a pas de demande. Certes, la *LSF* est silencieuse sur la question de la demande, toutefois, le service doit être disponible. Plus encore, il doit également être offert afin que les francophones puissent le demander. On a souvent tendance à tenir pour acquis que les francophones de l'Ontario sont tous bilingues, ce qui est loin d'être le cas et ce qui n'est pas, au demeurant, pertinent quant à la poursuite de l'objet de la *LSF* qui vise plutôt la pérennité de la population francophone de l'Ontario.

1.1.5 Exemples à suivre

ServiceOntario (du ministère des Services gouvernementaux) possède aussi d'excellentes pratiques en matière d'offre active. Il y a même lieu de parler d'innovation en ce qui les concerne puisqu'ils ont mis en place un groupe témoin dont il est question au chapitre six.

6. Deveau, Landry et Allard, Op. cit., p. 88-89.
7. Cardinal, Plante et Sauvé, Op. cit., Volume 2, p. 35.

L'approche de ServiceOntario est donc rafraîchissante en rapport à des situations qui prévalaient jusqu'à tout récemment auprès du **ministère des Services gouvernementaux**. En effet, lorsque quelqu'un téléphonait et demandait un service du gouvernement en français, il était souvent mis en attente. Puis, après un certain nombre de minutes, on lui demandait, en anglais, s'il ou elle souhaitait toujours attendre. Bien entendu, cette politique découlait d'un impératif, au demeurant excellent, de respecter les normes de services du gouvernement de l'Ontario. Mais en ce faisant, on envoyait un mauvais signal aux clients francophones. Maintenant, le ministère des Services gouvernementaux a changé sa politique de façon à respecter le choix de langue de service des clients francophones.

Une fois de plus, le **secteur de la justice** du gouvernement de l'Ontario (les ministères du Procureur général, de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels) a fait preuve d'initiative auprès du gouvernement. Comme cité précédemment, les ministères ont commandé un état des lieux en rapport aux besoins des communautés sur le plan des services en français adaptés à leurs besoins spécifiques. De plus, ce secteur a ainsi produit un guide très intéressant en matière de services en français à l'intention de tous les gestionnaires du gouvernement dans le domaine de la justice. Cependant, il ne s'agit que d'un guide dont l'utilisation est optionnelle.

1.1.6 Promotion continue des services en français

L'Assemblée de la francophonie de l'Ontario a initié une intéressante campagne de promotion des services en français auprès de la communauté francophone en s'associant étroitement avec l'Office des affaires francophones de l'Ontario. C'est là un bon début. Mais ce n'est pas suffisant.

Il importe de susciter la demande de services en français. Le gouvernement a la responsabilité de créer des environnements propices à cette demande. Il doit être fier de ses services offerts en français et les publiciser auprès de la communauté francophone. En cela, il y a lieu encore une fois de noter les publicités Web, télé et journaux de ServiceOntario qui ont eu cours en début d'année 2010. Dans l'une d'elles sur le Web, par exemple, on y annonçait les services d'immatriculation en montrant une plaque avec le slogan « Tant à découvrir ». D'un parfait français, ces publicités étaient bien adaptées aux communautés francophones de l'Ontario. C'est un énorme plus.

Mais bien au-delà de ces exemples, il importe que le gouvernement puisse avoir concrètement une directive sur l'offre active. Il va de soi qu'elle devrait prévoir des consultations de la communauté francophone ciblée, une planification dès la conception de nouveaux programmes et services, et une évaluation de la performance des résultats. Une telle directive devrait être renforcée à l'aide d'une stratégie de promotion des services en français régulièrement mise à jour, en même temps que tout changement ou modernisation de l'offre des services gouvernementaux.

Recommandation 1

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones :

A. Qu'une directive claire sur l'offre active en matière de services en français soit mise en place par le Conseil de gestion, en 2010-2011, et ce, à l'égard de tous les ministères et organismes gouvernementaux.

B. Que le gouvernement mette en place une stratégie de promotion permanente de l'offre de services gouvernementaux en français auprès de la population francophone partout en Ontario.

1.2 MODERNISATION DE L'OFFRE DE SERVICES

Au cours des vingt dernières années, le gouvernement ontarien s'est délesté de plus en plus de services directs à la population, au profit tantôt de responsabilités accrues des municipalités, tantôt de privatisation, de transfert de responsabilités administratives ou même de nouveaux partenariats publics-privés. Voilà deux ans que le commissaire renforce l'idée de l'importance d'offrir aussi les services aux francophones de l'Ontario et que le fait qu'ils ne soient plus offerts directement par la province ne doit diminuer en rien la qualité de ces services.

L'actualité semble rattraper ces notions et il importe que, advenant une nouvelle ronde de privatisation ou de transfert de responsabilités au cours des prochaines années, les services en français soient expressément prévus.

1.2.1 Services offerts par les tiers

Dès son premier rapport annuel, le commissaire recommandait en 2008 de mettre fin aux échappatoires concernant les services offerts par des tiers pour le compte du gouvernement. Il soulignait qu'il faut absolument que le gouvernement aille de l'avant avec une réglementation claire pour régir adéquatement la prestation des services en français. Le gouvernement conclut en ce moment des contrats avec des tiers ou entame des partenariats publics-privés pour qu'ils fournissent des services au nom d'un organisme gouvernemental ou d'un ministère. Dans ces cas, les fournisseurs ne sont pas toujours tenus de respecter la *Loi*. Les citoyens francophones sont perdants et il faut que ça cesse.

Le gouvernement était d'accord avec le fondement même du problème soulevé. Il avait répondu qu'il se devait d'agir et que pour ce faire, quatre options étaient envisagées, dont celle d'avoir recours au pouvoir réglementaire[8].

Il va de soi que la mise en œuvre de cette recommandation prendra un certain temps. C'est d'ailleurs la raison principale qui a incité le commissaire à en faire le constat si rapidement, si tôt au cours de son mandat, puisque cette problématique était déjà bien connue du gouvernement. Il s'agit là d'une situation complexe où la plupart des ministères ont leur propre culture qui se transpose aussi jusque dans les relations établies depuis bien des années avec leurs propres fournisseurs de services. Des changements à ce titre ne se font donc pas du jour au lendemain.

Il faut maintenant sonner la cloche. La récréation est terminée. Les francophones de l'Ontario ne peuvent plus continuer avec ces incertitudes, plus de vingt après la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français*. Le gouvernement se doit de prendre des décisions importantes au cours des prochains mois afin de mettre fin aux échappatoires dans la façon dont les ministères s'acquittent de leurs obligations linguistiques lorsqu'ils font affaire avec des tiers.

Recommandation 2

Le commissaire aux services en français enjoint fortement à la ministre déléguée aux Affaires francophones de donner suite à sa recommandation et de mettre en place, en 2010-2011, un cadre réglementaire sur les services offerts par des tiers, afin de mettre fin aux échappatoires actuelles.

1.2.2 Éviter les erreurs du passé

Au cours des prochaines années, le gouvernement étudiera la possibilité de se départir, d'une façon ou d'une autre, en totalité ou en partie, de certains organismes gouvernementaux comme *Hydro One*, la Régie des alcools de l'Ontario *(LCBO)* ou la Société des loteries et des jeux de l'Ontario *(OLG)*. Si ces organismes devaient être privatisés, il y a lieu de se questionner sérieusement sur les modes de prestation de services en français par la suite.

Cas d'Air Canada

Vers la fin des années 80, le gouvernement fédéral a privatisé la société aérienne Air Canada. Le Parlement a alors voté la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada. *Le législateur fédéral a reconnu que tous les citoyens du pays avaient participé activement à la mise en place de cette société aérienne au cours des cinquante dernières années et que donc, les citoyens étaient en droit de recevoir certains services, notamment dans les deux langues officielles. Voilà pourquoi le Parlement a inclus l'article 10 dans cette loi, article qui traite justement des langues officielles et qui lie Air Canada et ses filiales aux obligations prévues par la* Loi sur les langues officielles, *dont la Partie IV traitant des communications et de la prestation de services au public*[9].

8. Le Rapport annuel 2008-2009 du commissaire analyse en détail la réponse gouvernementale. Disponible en ligne : http://www.csf.gouv.on.ca/files/FR_csf_rapport_annuel_08_09.pdf (page consultée en mars 2010).
9. En ce qui concerne la société Air Canada et ses filiales, tout n'est pas encore complètement réglé sur le plan juridique, comme en fait foi le rapport 2008-2009 du commissaire aux langues officielles. Disponible en ligne : http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/ar_ra_f.pdf (page consultée en mars 2010).

L'importance de cette clause est indéniable. Cet article a dû être invoqué à de multiples reprises par la suite, y compris devant les tribunaux, afin de s'assurer que la société respecte ses obligations linguistiques envers les passagers et autres citoyens.

Mais pourquoi cette protection? D'une part, puisque ce sont les impôts de tous les contribuables, incluant ceux des francophones, qui avaient été investies dans la société dès le départ. Air Canada est née de fonds publics. Plus fondamentalement encore, si on laisse le libre marché décider, il est fort plausible de croire que bien peu de trajets au Canada (et encore moins à l'étranger) auraient bénéficié de véritables services dans les deux langues officielles.

En Ontario, les exemples sont nombreux où des institutions provinciales ont été privatisées sans garantir le maintien de la prestation des services en français, telle Hydro Ontario. Dans ce dernier cas, le Commissariat travaille toujours avec le ministère de l'Énergie et de l'Infrastructure afin de trouver des solutions concrètes et viables concernant la prestation de services en français.

Il demeure néanmoins que, dans l'éventualité d'autres privatisations ou cessions de toutes parts publiques, le commissaire est d'avis que le gouvernement transfère, sans équivoque, les obligations contenues dans la *LSF* aux sociétés visées. Les obligations en matière de services en français doivent suivre et cela doit être connu de tout investisseur privé.

Recommandation 3

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre déléguée aux Affaires francophones de s'assurer que toute loi autorisant une privatisation contienne des clauses spécifiques indiquant expressément que les droits prévus dans la *Loi sur les services en français* continueront de s'appliquer.

1.3 RETOUR SUR LES RECOMMANDATIONS DES ANNÉES ANTÉRIEURES

1.3.1 Traduction des règlements

Dans le rapport annuel 2008-2009, le commissaire a fait le constat que de nombreux règlements importants, notamment dans le domaine de la santé ou de la sécurité, ne sont pas automatiquement traduits dès leur adoption. Le commissaire ne préconise pas nécessairement que tous les règlements soient adoptés ou traduits en français. Il propose la mise en place de critères guidant les ministères à exiger ou non la disponibilité des règlements en français. Il énumère une série de critères, question de lancer le débat. Il revient au Procureur général de l'Ontario de prendre le leadership nécessaire en cette matière.

Recommandation 2008-2009

« Le commissaire recommande au Procureur général de l'Ontario de prendre un rôle de leadership en faisant adopter des critères clairs, simples et publics afin de guider les ministères dans la traduction des règlements.

Que le ministère du Procureur général de l'Ontario s'assure que tous les ministères respectent ces critères et qu'il établisse une liste des règlements à faire traduire en priorité, fondée sur les besoins de la communauté francophone.

Que le ministère du Procureur général de l'Ontario rende compte annuellement des progrès accomplis dans le cadre de son *Plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice.* »

1.3.1.1 Suivi à la recommandation

Le gouvernement a répondu[10] :

Le ministère du Procureur général reconnaît l'importance de traduire les règlements et travaillera de concert avec les autres ministères afin d'adopter une approche cohérente dans l'établissement de l'ordre de priorité des règlements à traduire.

10. La réponse intégrale du gouvernement se trouve en annexe

Plan d'action proposé :

Le ministère a travaillé à l'interne afin de proposer la création d'un comité composé de divers partenaires et ayant pour mandat de donner suite aux recommandations du commissaire, notamment :

1. *L'adoption de critères clairs et simples pour la traduction des règlements en vue de les rendre publics;*
2. *L'élaboration d'une stratégie pour que les ministères se conforment à ces critères;*
3. *L'adoption d'une approche cohérente pour établir l'ordre de priorité des règlements à traduire et d'un plan d'action qui sera approuvée par tous les partenaires.*

Phase 1	***Adoption des critères et de la politique gouvernementale***
Phase 2	***Stratégie pour la traduction graduelle des règlements existants***

1.3.1.2 Analyse

L'engagement du ministère du Procureur général ne fait pas de doute. Après tout, ce ministère fait déjà preuve de leadership en faisant traduire tous ses projets de règlements. La rédaction et la traduction de textes juridiques (comme des lois et règlements) sont des processus très complexes qui demandent beaucoup de minutie, d'expertise et de temps afin de bien refléter les intentions du législateur et du gouvernement.

Semblablement à leurs collègues interprètes et traducteurs, les conseillers législatifs ont fait part au commissaire des réalités et défis systémiques qu'ils vivent au quotidien. L'un des plus grands défis est certainement le fait que les documents juridiques ont besoin d'être produits dans de très courts délais sans que l'on tienne nécessairement compte de la complexité de préparation et du défi additionnel de la production dans les deux langues. Parfois, un règlement est amendé en anglais alors que la version française est en plein cours de rédaction. Avec l'instantanéité des communications et les nouvelles technologies, les choses bougent bien rapidement.

Pour le commissaire, la problématique de traduction des règlements soulève un problème de planification à l'intérieur des ministères. Il faut prévoir et intégrer les services en français, y compris l'implication continue des spécialistes de la rédaction législative et de la traduction, dès qu'une idée germe.

À ce sujet, le Commissariat a d'ailleurs reçu une plainte concernant le **ministère du Travail** sur l'absence de traduction de certains règlements relatifs à la *Loi de 1990 sur la santé et la sécurité au travail*. Le ministère a reconnu cette lacune et s'est engagé à prendre les mesures nécessaires pour traduire les règlements directement ciblés par la plainte, mais aussi tous ceux relatifs à la santé et sécurité au travail. Depuis, le Commissariat reçoit régulièrement des mises à jour sur la progression du travail de traduction et félicite donc le ministère pour son initiative dans ce domaine.

Le même scénario s'est sensiblement produit avec le **ministère des Finances** à la suite d'une plainte faisant aussi état d'absence de traduction des règlements relatifs à la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement*. Suite à cette plainte, le ministère a remédié à cette situation et a entrepris les mesures nécessaires, traduit et publié en français ces règlements relatifs à cette loi, afin de se conformer aux exigences de la *LSF*.

1.3.2 Politique concernant la désignation des postes bilingues

La disposition du gouvernement à se conformer aux obligations légales de la *LSF* dépend souvent de sa capacité à embaucher, former et maintenir en poste du personnel bilingue. Ceci nécessite une planification à long terme pour assurer que la fonction publique ontarienne dispose d'un nombre suffisant de postes désignés bilingues afin de communiquer avec la population francophone et de la servir adéquatement dans un français de qualité.

Recommandation 2008-2009

« Le commissaire recommande au Bureau du Conseil des ministres de développer, pour 2010-2011, une politique obligatoire en matière de ressources humaines pour les services en français, y compris pour les postes de cadres. Cette politique doit inclure des stratégies de désignation, de « dédésignation », de recrutement, de rétention et de développement professionnel. »

1.3.2.1 Suivi à la recommandation

Le gouvernement a répondu[11] :

> *Le gouvernement est d'accord sur l'importance d'avoir une politique ferme concernant les postes désignés. De fait, l'Office des affaires francophones a enclenché un processus visant à élaborer une politique ministérielle concernant les postes désignés. On examinera, en outre, les postes de haute direction afin de déterminer ceux d'entre eux qui devraient être désignés, s'il y a lieu.*
>
> *Le ministère des Services gouvernementaux a également élaboré le plan des ressources humaines de la Fonction publique de l'Ontario 2008-2011. Les questions spécifiques liées au recrutement, au maintien en poste et au perfectionnement professionnel des francophones peuvent être réglées dans le cadre des priorités actuelles du plan, conformément aux besoins particuliers du ministère.*
>
> *Ces deux approches combinées devraient non seulement répondre à la recommandation, mais également aider la Fonction publique de l'Ontario à renforcer la présence de sa main-d'œuvre bilingue et à continuer de répondre aux besoins des francophones de la province.*

1.3.2.2 Analyse

Le gouvernement parle ici d'une politique ferme. Est-ce à dire qu'elle sera obligatoire pour l'ensemble des ministères? La recommandation du commissaire prévoyait une échéance pour 2010-2011. Il n'est nullement question d'échéance dans la réponse gouvernementale. Il est entendu que le commissaire gardera un œil sur les suivis à cette recommandation.

1.3.3 Rôle accru de l'Office des affaires francophones

Le commissaire veut une pleine intégration des services en français à l'intérieur du gouvernement de l'Ontario. L'intégration et l'offre des services en français ne sont pas un traitement de faveur, mais une obligation en vertu de la *LSF*. Il faut dépolitiser le tout et mettre les sommes allouées aux services en français à l'abri des intentions politiques et des fluctuations budgétaires. Les services en français doivent être au cœur du développement des programmes et services. Il faut arrêter de les voir comme des services à part. L'attitude minimaliste qui s'est installée progressivement au cours des vingt dernières années, soit depuis l'entrée en vigueur de la *Loi*, doit cesser.

L'Office des affaires francophones ainsi que les coordonnateurs des services en français peuvent et doivent jouer un rôle crucial dans la préparation des programmes et de services adaptés et dispensés aux communautés francophones de toute la province. Ce sont des ressources gouvernementales déterminantes dans la recherche et l'établissement de méthodes de prestation de services novatrices et utiles au maintien et à l'épanouissement de la population francophone de l'Ontario.

Recommandation 2008-2009

« Considérant la mission de l'Office des affaires francophones ainsi que le rôle pivot que doivent jouer les coordonnateurs des services en français au sein de tous les ministères :

Le commissaire recommande au Conseil des ministres de s'assurer que l'Office des affaires francophones réalise pleinement son mandat au sein du gouvernement, entre autres en révisant à la hausse les ressources accordées à l'OAF ainsi qu'à la coordination des services en français pour l'exercice financier 2010-2011 et les années subséquentes. »

11. *Ibid.*

1.3.3.1 Suivi à la recommandation

Le gouvernement a répondu[12] :

> *Le gouvernement est d'accord avec la recommandation en ce qui concerne le rôle essentiel joué par l'Office des affaires francophones (OAF) au sein de la Fonction publique de l'Ontario et la nécessité d'investir dans les services en français pour l'ensemble du gouvernement.*
>
> *En fait, depuis qu'il est au pouvoir, le gouvernement a :*
>
> 1. *augmenté le budget de l'OAF depuis 2003, notamment de 500 000 dollars en 2006-2007;*
> 2. *augmenté le financement des conseils scolaires de langue française d'environ 433 M $;*
> 3. *augmenté le financement de l'éducation post-secondaire de langue française de 56 % depuis 2003-2004; en 2008-2009 ce financement ciblé dépassait 80,4 M $; et*
> 4. *investi 185 M $ dans les travaux d'agrandissement de l'Hôpital Montfort à Ottawa.*
>
> *Le gouvernement continuera, comme depuis 2003, d'investir de manière stratégique dans le travail que fait l'OAF ainsi que dans les services en français en restant à l'affût des possibilités et des besoins qui se font sentir à cet égard.*

1.3.3.2 Analyse

Il semble que le gouvernement n'ait pas bien saisi le sens de la recommandation. La réponse gouvernementale n'est absolument pas satisfaisante. Il n'y a aucun engagement dans cette réponse. Le commissaire est d'avis que pour réussir le pari de l'intégration de la *LSF* parmi toutes les priorités gouvernementales, tant l'Office des affaires francophones que les coordonnateurs et leurs chefs doivent avoir des pouvoirs décisionnels et d'influence importants au sein de l'administration provinciale.

La question ne doit pas porter non plus uniquement sur des sous et des chiffres, au demeurant faméliques, malgré les augmentations en 2006-2007 qui sont très loin de rattraper les budgets initiaux, déjà peu impressionnants, d'il y a vingt ans. Il suffit de se référer à l'annexe 2 du rapport annuel précédent du Commissariat pour le constater.

Au cours de 2010-2011, le commissaire s'intéressera à nouveau à la problématique entourant le rôle de l'Office des affaires francophones et la place qui lui est accordée au sein de l'appareil administratif provincial. Voilà un sujet important à aborder en profondeur afin que le gouvernement comprenne et saisisse toute son importance capitale dans une mise en œuvre intégrée et efficace de la *LSF*.

1.3.4 Comité consultatif de la magistrature et du barreau sur les services en français du Procureur général de l'Ontario

En 2007-2008, le commissaire avait souligné la problématique du manque d'accès à des juges bilingues et il avait souhaité une action concertée de tous les acteurs impliqués. En 2008-2009, il en a fait une recommandation tout en soulignant l'importance de la formation de la magistrature en matière de droits linguistiques.

Recommandation 2008-2009

« Le commissaire recommande au procureur général de l'Ontario de se doter d'un comité composé de membres de la magistrature, du barreau et de praticiens de la communauté francophone.

Ce comité aurait le mandat de rechercher activement des moyens de parfaire les connaissances en droits linguistiques de tous les membres de la magistrature en Ontario de nomination fédérale ou provinciale.

Ce comité aurait également le mandat de proposer des pistes d'actions concrètes et concertées pour pallier le manque de juges bilingues en Ontario.

Le commissaire recommande également que ce comité, qui serait formé dans les six mois suivant le dépôt du présent rapport annuel, établisse, pour chaque mandat, un échéancier d'un an, et que les conclusions des réflexions de ce comité soient rendues publiques aux termes de cet échéancier. »

12. *Ibid.*

1.3.4.1 Suivi à la recommandation

Le ministère du Procureur général a répondu[13] :

> *Le ministère du Procureur général a déjà pris des mesures pour augmenter le nombre de juges bilingues, mais accepte également la recommandation du commissaire selon laquelle le processus de nomination de juges bilingues, tant à l'échelon provincial que fédéral, pourrait être amélioré.*
>
> *La recommandation du commissaire concernant la formation sur les droits linguistiques sera transmise à la magistrature, qui est la seule autorité en matière de formation judiciaire.*
>
> ***Plan d'action proposé :***
>
> **Phase 1** ***Création du comité de la magistrature et du barreau***
>
> *Inviter le gouvernement fédéral, la magistrature et tous les partenaires pertinents à se regrouper pour être représentés au sein d'un comité dirigé par l'Ontario.*
>
> **Phase 2** ***Comité de la magistrature et du barreau***
>
> *Déterminer les priorités et établir un plan d'action approuvé par tous les partenaires afin de combler les écarts relevés par le commissaire et de mettre en œuvre des procédures/initiatives pour combler ces écarts.*
>
> ***Échéances***
>
> *Une fois le comité en place, une échéance d'une année sera fixée pour donner suite à la recommandation du commissaire.*

1.3.4.2 Analyse

Le commissaire se dit pleinement satisfait du sérieux de la réponse du **ministère du Procureur général**. Il croit sincèrement qu'avec l'implication des parties en cause, y compris le gouvernement fédéral, on pourra collectivement arriver à résoudre l'épineuse question de la capacité bilingue des tribunaux.

Au cours de la dernière année, le commissaire a eu le privilège de rencontrer une trentaine de juges de paix bilingues. Ils lui ont fait part de la difficulté des citoyens à avoir un accès réel à des juges de paix bilingues dans certaines régions désignées sous la *Loi sur les tribunaux judiciaires*. L'aspect formation en droits linguistiques de l'ensemble des juges de paix semblait également faire défaut et devrait donc être considéré comme une possibilité d'amélioration. Le commissaire souhaite donc que les discussions du comité à venir portent également sur des questions propres aux problématiques vécues par les juges de paix.

Pour que le comité réussisse le pari de pleinement intégrer les commentaires de la magistrature ainsi que ceux provenant des praticiens et praticiennes francophones et francophiles, il importe que ces derniers puissent s'approprier les travaux du comité. Pour ce faire, un membre de la magistrature devait impérativement être nommé à la présidence du comité. De même, le commissaire souhaitait une coprésidence d'un ou d'une juriste d'expression française.

Il se dit finalement ravi des choix judicieux du Procureur général. Le juge de la Cour d'appel de l'Ontario, l'honorable Paul Rouleau et l'avocat franco-ontarien M^e^ Paul Le Vay, un praticien bien connu de la région du Centre, auront la responsabilité de coprésider cet important comité. Quant à la composition du reste du comité, le commissaire se dit également impressionné de la représentation de la Cour supérieure de justice, de la Cour de l'Ontario, des comités sur la nomination à la magistrature et des juges de paix,

13 Ibid.

puis de l'Institut national de la magistrature. Il ne reste qu'à voir si un ou une déléguée du Procureur général du Canada y siégera. Ce serait là une belle occasion pour les deux niveaux de gouvernement de se vanter d'une telle collaboration et de travailler ensemble sur un objectif commun. Il restera à voir si le comité aura les coudées franches pour permettre d'avancer des solutions pratiques et pragmatiques aux enjeux soulevés par le commissaire.

1.3.5 Rapport spécial sur la planification des services de santé en français

Au printemps 2009, le commissaire a publié un rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario. Il a émis huit recommandations au gouvernement. Ce dernier a réagi positivement à l'une de ces recommandations, soit celle portant sur le projet de règlement concernant l'engagement de la collectivité francophone[14].

En plus de cette importante action, le commissaire a noté un véritable changement de ton et d'attitude dans les réponses officielles du ministère à ses recommandations. En effet, le ministère s'est engagé sur plusieurs actions à entreprendre afin de répondre adéquatement aux recommandations issues du rapport spécial, ce que le commissaire compte évaluer et en faire le suivi.

L'accès à des services de santé en français est clairement un enjeu de qualité de services qui devrait interpeller tous les intervenants du système de santé. Il y a encore beaucoup à faire pour améliorer la santé et le mieux-être de la population franco-ontarienne et en arriver à un niveau de santé et une qualité de vie comparables à ceux de l'ensemble de la population. Il y a encore surtout beaucoup à faire pour assurer aux francophones un accès adéquat à des services de santé de qualité.

L'accès à des services de santé en français ne doit pas être traité comme un enjeu isolé ou une fonction distincte par les instances de la santé. C'est un élément fondamental qui doit être intégré dans les dimensions cliniques, organisationnelles et systémiques de l'organisation des services de santé en Ontario.

Le système de santé de l'Ontario est résolument axé sur des principes de qualité des services et le commissaire désire que les instances de ce système reconnaissent que ces principes s'appliquent à l'accessibilité des services fournis de manière compétente sur les plans linguistique et culturel. Il reconnaît que des changements importants s'imposent et que ces changements seront graduels.

Toutefois, le commissaire croit fermement que l'amélioration du système en matière de services de santé en français passe obligatoirement par une implication active de la communauté francophone. Celle-ci doit continuer de contribuer au processus d'élaboration et de mise en œuvre des politiques gouvernementales dans un esprit de compréhension, d'échange et de dialogue. Il est important qu'elle puisse comprendre les motivations et les priorités gouvernementales pour lui permettre de bien faire valoir ses besoins et ses caractéristiques propres. C'est ce dont le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit s'assurer également.

Enfin, les conséquences de l'inaction sont dramatiques pour les citoyens francophones malades et parfois vulnérables qui doivent subir le fait d'être incompris par des intervenants du système de santé.

14. [illegible] (page consultée en mars 2010).

CHAPITRE 2
Plaintes

2.1 PLAINTES REÇUES EN 2009-2010

Pour l'exercice financier 2009-2010, le Commissariat a reçu 351 plaintes (tableau 1). La hausse continue du nombre de plaintes constatée dans les deux derniers rapports annuels se poursuit. En effet, ce chiffre démontre incontestablement l'engouement du public pour une prestation des services en français de qualité. Un engouement qui s'exprime par le dépôt à un rythme soutenu d'une plainte par jour environ, lorsque les citoyens francophones considèrent que les services en français obtenus sont bien en deçà de leurs attentes et qu'il y a eu un manquement à la *LSF*.

2.1.1 Plaintes par catégories

Sur les 351 plaintes reçues au cours de l'exercice financier 2009-2010, 294 ont fait l'objet d'une enquête et 230 ont été jugées recevables. Cela représente près de deux tiers du nombre total de plaintes enregistrées pour cette période, alors que 57 plaintes ont été considérées non recevables. Un chiffre qui est relativement constant en comparaison avec celui de 2008-2009.

Tableau 1

PLAINTES REÇUES ENTRE LE 1ER AVRIL 2009 ET LE 31 MARS 2010	Nombre
Ayant fait l'objet d'une enquête	**294**
Recevables	230
Autres types de plaintes	43
Impact mineur	21
Non recevables	**57**
Total	**351**

Les plaintes non recevables (tableau 2) sont réparties en cinq catégories : compétence provinciale, dossiers relevant du gouvernement fédéral, des municipalités, plaintes visant des institutions privées et celles jugées vexatoire, futile, frivole ou de mauvaise foi. Les plaintes non recevables et reportées dans la catégorie *Province* regroupent les dossiers en relation notamment avec les régions non désignées ou ceux ayant trait aux conséquences d'une décision gouvernementale ou d'une restructuration de services.

Le domaine privé recueille à lui seul le tiers des plaintes non recevables, suivi de près par les plaintes en rapport avec la province. Les dossiers impliquant les services municipaux ont été parmi les moins nombreux dans ce groupe.

Tableau 2

PLAINTES NON RECEVABLES	
Province	16
Fédéral	12
Municipal	9
Privé	19
Frivole / Vexatoire / De mauvaise foi	1
Total	**57**

Par ailleurs, le Commissariat a reçu cette année un plus grand nombre de plaintes dites autres types de plaintes[15] par rapport à l'exercice financier 2008-2009. Cette catégorie (tableau 3) regroupe des dossiers impliquant des organismes indépendants ou des entités créées, mandatées ou financées par le gouvernement.

Pour 2009-2010, ces plaintes visent principalement les hôpitaux ou organismes identifiés, celles en provenance des régions non désignées, celles issues de transfert de responsabilités, de partenariats ou encore d'organismes indépendants, mais qui reçoivent des subventions gouvernementales. Autant de dossiers qui ont fait l'objet d'enquête, bien qu'ils ne soient pas portés au compteur des institutions gouvernementales.

Tableau 3

AUTRES TYPES DE PLAINTES	
Dévolution	14
Partenariat	1
Général	28
Total	**43**

15. [illegible]

Quant aux plaintes visant justement les ministères, elles sont de l'ordre de 230 pour cet exercice financier (tableau 4). Un chiffre à additionner aux 22 plaintes reportées de l'année précédente. De ces plaintes, 143 ont été résolues dont 116 ont été jugées fondées, soit un taux de plus de 80 %.

Il importe aussi de souligner que les 35 plaintes restantes de l'année 2007-2008 ont toutes été résolues.

Tableau 4

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES PAR INSTITUTIONS VISÉES

Institution	Plaintes reportées pour l'exercice 2008-2009	Plaintes recevables pour l'exercice 2009-2010	Total des plaintes traitées	En cours	Résolues	Fondées	Non fondées
Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration	0	2	2	1	1	0	1
Ministère des Affaires municipales et du Logement	1	3	4	3	1	1	0
Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales	0	5	5	3	2	2	0
Ministère du Développement économique et du Commerce	0	1	1	0	1	1	0
Ministère du Développement du Nord, des Mines et des Forêts	0	3	3	2	1	0	1
Ministère de l'Éducation	0	5	5	2	3	2	1
Ministère de l'Énergie et de l'Infrastructure	1	5	6	2	4	3	1
Ministère des Finances	9	30	39	36	3	3	0
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités	0	5	5	0	5	3	2
Ministère du Procureur général	0	28	28	13	15	13	2
Ministère de la Promotion de la santé	0	8	8	3	5	4	1
Ministère du Revenu	0	1	1	0	1	1	0
Ministère des Richesses naturelles	0	3	3	0	3	3	0
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	5	54	59	20	39	38	1
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	0	7	7	2	5	5	0
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	0	8	8	3	5	3	2
Ministère des Services gouvernementaux	1	24	25	3	22	15	7
Ministère des Services sociaux et communautaires	0	14	14	9	5	4	1
Ministère du Tourisme et de la Culture	0	2	2	0	2	1	1
Ministère des Transports	5	18	23	6	17	11	6
Ministère du Travail	0	4	4	1	3	3	0
Total	**22**	**230**	**252**	**109**	**143**	**116**	**27**

Les principaux ministères qui offrent des services directs à la population, notamment celui de la Santé et des Soins de longue durée, celui des Services gouvernementaux, ainsi que le ministère des Finances, représentent le tiers des plaintes. Concernant ce dernier, il est important de noter que 26 de ses 29 plaintes ont été déposées relativement à la Société d'évaluation foncière des municipalités. Un dossier qui sera abordé plus longuement aux chapitres 3 et 5 de ce rapport.

2.1.2 Répartition géographique des plaintes

Selon le profil de la communauté francophone publié par l'Office des affaires francophones en décembre 2009[16], la répartition de la population francophone varie selon les régions : presque les deux tiers des francophones de la province vivent dans l'Est et le Nord-Est (**41,5 % dans l'Est** et **22,5 % dans le Nord-Est**) et notamment dans la région de Champlain. Plus de **28 %** de la population francophone vit dans la **région du Centre** de la province, dont presque le tiers se concentre à Toronto. Quant aux régions du **Sud-Ouest** et **Nord-Ouest**, elles concentrent respectivement près de **6 %** et **1,5 %** des francophones.

L'analyse de la provenance des plaintes reçues au cours de l'exercice 2009-2010 n'épouse pas complètement la répartition géographique des francophones en Ontario, bien que les citoyens résidant dans les régions du Centre, Est et Nord-Est, régions à forte concentration francophone, aient été les plus nombreux à se manifester pour faire appel au service du Commissariat comme le démontre le tableau 5.

Tableau 5

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES PLAINTES 2009-2010

Région	%
Centre	43
Est	35
Nord-Est	14,5
Nord-Ouest	4
Sud-Ouest	3
Hors province	0,5
Total	**100**

Obtenir une photographie précise de la provenance géographique des plaintes était un exercice complexe tant les gens sont aujourd'hui mobiles et que les services sont offerts sous différentes formes grâce aux nouvelles technologies. Il est vrai qu'une personne puisse habiter Sudbury et déplorer la qualité des services en français dans la région de Windsor ou d'un service offert au téléphone de la part d'un quelqu'un situé à Peterborough. Toutefois, seul le critère du lieu de résidence des plaignants a été retenu pour dresser ce tableau afin de mesurer le degré de notoriété du Commissariat auprès de la communauté francophone.

Les résultats de cette analyse révèlent que la région du Centre rafle 43 % des plaintes reçues, devançant ainsi l'Est qui recueille près de 35 % du nombre total des plaintes, suivies par le Nord-Est avec 14 %. À eux seuls, le Centre et l'Est totalisent plus des trois quarts des plaintes reçues pendant l'exercice financier 2009-2010. Les plaignants résidant dans les régions du Sud-Ouest et du Nord-Ouest représentent respectivement près de 3 et 4 %.

2.2 PLAINTES LIÉES AUX COMMUNICATIONS

En 2009-2010, 139 plaintes sur les 294 ayant fait l'objet d'enquête portaient sur un problème lié aux communications, ce qui représente 47 % des plaintes (tableau 6).

Ainsi, composer le numéro de téléphone inscrit dans une lettre pour obtenir plus d'information, se présenter à un bureau de service public en demandant des services en français ou encore tenter de trouver de l'information sur le Web sont autant d'éléments pouvant être pénalisants pour les citoyens ordinaires s'ils n'obtiennent pas les services dans leur langue. Les manquements sont nombreux à divers plans de l'aspect communicationnel.

Tableau 6

PLAINTES SELON LE MODE DE COMMUNICATION 2009-2010

Orales (en personne ou au téléphone)	63
Écrites	35
Internet et blogues	41
Total	**139**

16. Office des affaires francophones, *Profil de la communauté francophone de l'Ontario 2009*. Disponible en ligne : http://www.ontario.ca/fr/communities/francophones/profile/ON[illegible] (page consultée en [illegible] 2010).

La communication verbale constitue plus de 45 % des cas dans ce domaine alors que les communications écrites et celles diffusées dans l'Internet représentent environ le quart et le tiers respectivement des 139 plaintes.

2.3 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

À l'instar des plaintes, les demandes de renseignements ont connu une nette hausse pour ce troisième exercice financier. En effet, le Commissariat a reçu 58 demandes d'information sur des sujets très diversifiés. L'intérêt porte majoritairement sur les services en français, les obligations et l'interprétation de la *Loi sur les services en français* (*LSF*). Ainsi, de nombreuses personnes ont souhaité se documenter sur les obligations de la *LSF* dans les services municipaux ou encore dans leur rapport avec les entreprises privées pour déterminer s'il y a eu ou non un manquement à la *LSF*.

Nombreuses ont été aussi celles qui ont contacté le Commissariat pour obtenir des renseignements sur des services publics offerts par le gouvernement de l'Ontario. Enfin, certaines personnes ont également démontré un intérêt à obtenir de l'information sur la communauté francophone et les défis auxquels elle fait face, ainsi que sur la nouvelle définition de francophone adoptée en juin 2009 par la province.

Toutes ces demandes de renseignements ont été promptement traitées selon la capacité du Commissariat, en redirigeant à chaque fois les demandeurs au bureau recherché.

2.4 TRAITEMENT DES PLAINTES

Cette année encore, le retard accumulé dans le traitement des plaintes s'est accru en raison des ressources très limitées dont dispose le Commissariat, sans compter que le nombre de plaintes n'a lui aussi cessé d'augmenter. Le Commissariat investit beaucoup de temps et déploie des efforts considérables dans la préparation de documents de plaintes dans lesquels les faits sont rapportés en détail. Dans chacun des cas, des questions d'ordre systémique sont posées aux institutions en cause, tout en proposant des pistes de solutions afin que le tir soit rectifié de façon permanente. Ce processus explique que l'objectif que s'était donné le Commissariat de régler les dossiers dans les 30 jours suivant leur réception, pour les plaintes ne nécessitant pas de recherche approfondie, n'a pu être atteint.

Au début de son mandat, le commissaire a demandé à tous les sous-ministres d'identifier une personne-ressource qui relève directement de lui ou d'elle. Cette personne doit occuper un poste d'autorité avec un pouvoir décisionnel pour mettre en place les correctifs qui s'imposent. Les plaintes étant vues comme des mécanismes de contrôle de la qualité, cette approche s'est avérée très productive et a contribué à la satisfaction de toutes les parties impliquées dans le processus.

Sur une note positive, une meilleure compréhension de l'objectif de résolution des plaintes par la majorité des institutions gouvernementales et l'élaboration de protocoles internes ont contribué à alléger le fardeau administratif en réduisant le nombre de demandes de clarifications envoyées aux ministères concernés.

Malheureusement, cela n'a pas toujours été le cas. Certains ministères répondent encore par de vagues généralités aux questions qui leur sont posées, sans égard aux causes des problématiques identifiées par les plaignants. Ils ne fournissent pas de plans d'action précis contenant des solutions durables. Ils tentent ainsi de donner des réponses pour noircir le papier au lieu de fournir des solutions concrètes.

Le Commissariat continue donc de mettre l'accent sur la nécessité de trouver des solutions pratiques et porteuses de changements positifs à long terme. En effet, il favorise une approche basée sur les principes de la médiation, cherchant ainsi à déterminer les objectifs communs et à demander aux parties impliquées de proposer des solutions à la fois précises, réalistes, atteignables et satisfaisantes menant à une résolution, dans le respect de la *LSF*. Des solutions qui s'inscrivent dans un échéancier bien établi.

Dans certains cas, les plaignants ont été aussi invités à participer activement. Cela a donné des résultats très concluants comme ce fut le cas dans le dossier relatif au **Tribunal de l'aide sociale** dont il sera question dans le prochain chapitre.

Les citoyens demeurent au centre des préoccupations du Commissariat. C'est la raison pour laquelle des pistes de solutions sont envisagées pour collaborer avec d'autres organismes de gestions des plaintes.

2.4.1 Causes

Il existe plusieurs sources aux problèmes soulevés par les citoyens. Toutefois, la majorité des plaintes puisent leur origine dans l'une ou l'autre des trois catégories ci-dessous :

- L'absence d'intégration des services en français dans l'élaboration des politiques, programmes et services par les institutions gouvernementales;
- L'ignorance ou la méconnaissance des obligations et responsabilités découlant de la *LSF* au sein du personnel;
- L'allocation insuffisante de ressources humaines et financières pour la prestation des services en français.

Pourtant, chaque ministère ou organisme gouvernemental doit rendre compte annuellement au Conseil du Trésor en élaborant un plan stratégique et opérationnel qui comprend des mesures de performance et des objectifs sur la prestation des services en français.

Il va de soit qu'une planification ciblée et une action durable contribuent à la pérennité et à la vitalité de la communauté francophone, tant au plan politique, social et économique que culturel. Il s'agit justement de l'objectif clairement énoncé dans le préambule de la *LSF*. D'ailleurs, les chapitres suivants abordent plus longuement les problématiques à l'origine des plaintes et présentent des suggestions de pratiques et modèles concrets pour remédier aux situations.

2.4.2 Enquêtes systémiques conjointes ou en collaboration avec d'autres organismes

Le Commissariat veut également étudier la possibilité de mener des enquêtes conjointes avec des bureaux d'ombudsman dont le mandat serait similaire au sien.

Cela permettrait d'intervenir dans les cas de problèmes systémiques, suite à une plainte ou sur l'initiative du commissaire. Une démarche conjointe pourrait amener ce dernier à formuler des recommandations précises pour que des solutions concrètes soient apportées dans un délai raisonnable.

2.4.2.1 Commissariat aux langues officielles du Canada

Il arrive que le Commissariat traite des plaintes résultant d'une action dans une sphère où la prestation de services constitue une responsabilité partagée entre deux paliers de gouvernement. C'est notamment le cas des programmes et projets faisant l'objet d'une entente entre le fédéral et le provincial. Les effets d'un manquement à la *LSF* peuvent se faire sentir au plan provincial, alors que la résolution peut, quant à elle, passer par le fédéral.

Plusieurs options se présentent pour traiter ces cas de figure. Une personne peut se voir recommander de porter plainte auprès du Commissariat aux langues officielles (CoLO). Cependant, avec la permission explicite de ce dernier et en collaboration avec ce dernier, le Commissariat aux services en français étudie la possibilité de poursuivre directement son enquête dans le champ fédéral puisque, même si les gestes ou actions générant la plainte ont eu lieu dans un établissement fédéral, la prestation des services s'est déroulée dans un champ de compétence provinciale.

Quant aux dossiers qui relèvent du gouvernement fédéral, les plaignants et plaignantes sont pour le moment redirigés vers le CoLO. Toutefois, le Commissariat transfère directement ces dossiers à la contrepartie fédérale, après avoir obtenu le consentement de l'auteur(e) de la plainte, sans que cette personne ait à la reformuler.

Le Commissariat explore toutes les possibilités visant une coopération active avec ses collègues fédéraux dans le but ultime de mieux servir les citoyens, étant ainsi son rôle fondamental et sa raison d'être.

2.4.3 Services de résolution de plaintes des hôpitaux, municipalités et entreprises privées

Avant d'informer une personne que sa plainte ne relève pas de la compétence du Commissariat, l'organisme en cause est contacté pour obtenir le nom et les coordonnées de quelqu'un pouvant répondre aux attentes de cette dernière. Cela fait partie intégrante de la vision adoptée par le Commissariat pour être au service de la communauté.

Par ailleurs, il est encourageant de constater que la plupart des organismes visés dans ces dossiers disposent d'un service de plaintes. Bien que ces services ne soient pas assujettis à la *Loi sur les services en français*, ils démontrent que ces organismes ont à cœur de répondre aux besoins de leurs usagers et usagères. Ils deviennent en quelque sorte des interlocuteurs de choix pour le Commissariat, dans la mesure où les plaignants consentent à ce que son identité soit divulguée.

2.4.4 Activités de surveillance

Le Commissariat n'écarte pas la possibilité de coopérer avec des groupes communautaires pour mener des activités de surveillance et d'évaluation de la prestation des services en français dans une région déterminée ou dans un secteur donné. Cela pourrait prendre la forme d'un partenariat ou d'une entente avec des groupes communautaires locaux, coordonné par l'analyste attitré à la recherche et à la surveillance au Commissariat.

Celui-ci veillerait donc à diriger les consultations avec les parties prenantes ou les groupes candidats à participer à une telle surveillance. Son rôle étant de mener l'élaboration et l'application d'un cadre d'évaluation des services en français, l'analyste verrait à ce que les principaux résultats et problématiques soient identifiés et rapportés au cours d'un tel éventuel exercice.

CHAPITRE 3
Enquêtes sur les plaintes recevables

3.1 PLAINTES QUI AURAIENT DÛ ÊTRE ÉVITÉES

Tout le personnel de l'appareil gouvernemental doit être familier avec la *LSF*. Cette familiarisation ne doit pas reposer uniquement sur le personnel affecté aux services en français, mais à l'ensemble des employés du gouvernement.

Une attention particulière doit être accordée aux nouvelles recrues de la fonction publique, de même qu'aux employés possédant plus d'ancienneté. Le principe de l'offre active doit devenir un réflexe chaque fois que les employés sont appelés à offrir un service ou de l'information, ou à participer au développement de programmes.

Les trois situations suivantes constituent des exemples parfaits d'absence de ce réflexe. Bien qu'elles aient toutes été réglées très rapidement grâce à l'intervention immédiate des ministères, il n'en demeure pas moins qu'elles auraient pu, et surtout auraient dû, être évitées.

3.1.1 Absence de formation du personnel

Un employé du **ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels** a demandé à un organisme communautaire de traduire en anglais des documents que ce dernier a soumis en français dans le cadre d'un programme d'appui aux victimes de violence. Après enquête, le ministère a confirmé que tous ses documents destinés au grand public sont disponibles tant en français qu'en anglais et que les organismes communautaires sont même encouragés à soumettre leurs documents dans la langue de leur choix. L'employé qui a traité le dossier avait visiblement été mal informé. De plus, sa déclaration s'est avérée inexacte à l'effet qu'il n'y avait pas de personnel bilingue disponible pour s'occuper de ce dossier. Afin qu'une situation semblable ne se reproduise pas, le ministère a présenté ses excuses au plaignant pour ce désagrément, puis s'est engagé à offrir des séances d'information à tous ses employés pour les sensibiliser à leurs obligations et responsabilités face à la *LSF*.

Dans un autre domaine, le plaignant a contacté le Commissariat pour signaler que les séances d'information du **ministère des Affaires municipales et du Logement** sur les modifications prévues au projet de loi *212*[17] à propos des élections municipales et scolaires de 2010 ne se tiennent qu'en anglais. Pourtant, il existe 12 conseils scolaires de langue française en Ontario et bon nombre de municipalités offrent des services bilingues.

Après vérification, le ministère a confirmé que la plainte avait été causée par un problème de communication au sein de ses employés. En effet, les séances d'information étaient au départ destinées uniquement aux greffières et greffiers municipaux sur le rôle qui leur est dévolu par la nouvelle loi. Donc, les invitations n'étaient pas adressées à l'ensemble d'administrateurs municipaux ni aux conseillers et conseillères scolaires. Toutefois, concernant ces derniers, le ministère avait bel et bien prévu offrir des séances d'information en français et une directive avait même été émise en ce sens. L'ennui réside en ce que l'employé en question n'avait jamais été informé de cette directive. Si les employés avaient été sensibilisés au principe d'offre active, ils auraient pu avoir le réflexe de questionner les responsables sur l'offre de séances d'information.

3.1.2 Incompréhension des principes de consultation

Dans le cadre du processus d'élaboration de politiques, le **ministère de l'Éducation** a fait parvenir à des intervenants et intervenantes francophones des documents de consultation rédigés uniquement en anglais. La raison évoquée par le ministère pour justifier cette situation est qu'il ne s'agissait pas d'un document final, mais plutôt d'une ébauche relative à la révision de deux politiques intitulées *Discipline progressive et promotion d'un comportement positif chez les élèves*[18] et *Prévention de l'intimidation et intervention*[19]. L'exercice visait à permettre à tous de faire valoir leur point de vue.

17. *Loi de 2007 modifiant la Loi sur l'éducation en ce qui concerne le comportement, la discipline et la sécurité*.
18. Pour plus de détails : http://www.edu.gov.on.ca/extra/fre/ppm/145.html (page consultée en mars 2010).
19. Pour plus de détails : http://www.edu.gov.on.ca/extra/fre/ppm/144.html (page consultée en mars 2010).

Le ministère a de plus avancé l'argument selon lequel l'échéancier était très serré pour expliquer l'absence de version française de ces documents, tout en faisant valoir qu'il s'agissait d'une « consultation sur invitation » et non d'une consultation publique.

Dans ce dossier, le ministère a reconnu que la communauté francophone n'avait pas reçu des services équivalents et s'est engagé à revoir sa politique de consultation pour se conformer aux obligations qui découlent de la *LSF*.

3.2 PLAINTES URGENTES

La **Société d'aide à l'enfance (SAE)** de la région de Barrie a envoyé un travailleur social anglophone pour mener une enquête sur un cas de violence familiale impliquant des victimes francophones. Ne parlant pas couramment anglais, la mère et son enfant âgé de sept ans n'ont pu expliquer clairement la situation et exprimer profondément leurs émotions. Quelques mois plus tard, des situations semblables impliquant les SAE de la région de Trenton et de St. Catharines se sont produites.

Cependant, le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** est intervenu à chaque fois en moins de vingt-quatre heures afin que l'organisme communique au Commissariat la mise en place de personnes-ressources pour permettre à ces gens en situation vulnérable d'obtenir des services en français. La bonne foi du ministère et sa détermination à protéger les victimes, particulièrement lorsqu'elles sont mineures, n'ont jamais été mises en doute. Sauf qu'il ne faut pas perdre de vue que peu de gens, déjà en situation de vulnérabilité, auront le courage de se plaindre.

Dans le cadre du programme *Ontario au Travail* du **ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC)**, une situation déplorable en matière de prestation de services en français a été rapportée à plusieurs reprises. Certaines municipalités administrant ce programme pour le compte du MSSC ont soutenu qu'elles n'étaient pas soumises à la *LSF* et que, pour cette raison, elles pouvaient s'abstenir, voire même refuser d'offrir des services en français. Une fois informé de cet état de fait, le ministère a pu régler rapidement les cas particuliers des prestataires de ce programme.

Ce genre de plainte mérite une attention toute particulière afin d'éviter que le Commissariat n'ait à intervenir dans la gestion de cas individuels, d'autant plus que ces cas ne sont que le reflet de pratiques qui affectent une partie importante de la population pour qui ces services sont cruciaux.

L'objectif derrière ces exemples précis est de faire valoir l'idée selon laquelle les ministères demeurent imputables quant à l'accessibilité et à la qualité des services offerts par un organisme bénéficiaire de paiements de transfert qui opère en vertu d'un mandat conféré par la loi. Il importe tout de même de rappeler que les autorités concernées par ces dossiers n'ont pas hésité à intervenir directement pour pallier les manquements observés par les bénéficiaires francophones. Cette problématique sera évoquée plus longuement dans le chapitre 4 consacré à la prestation des services offerts par les tiers.

3.2.1 Santé

Le secteur de la santé est certainement l'un des secteurs où la population francophone se plaint le plus en matière de manquements à la *Loi sur les services en français*. Cela est tout à fait compréhensible, considérant le nombre impressionnant de transactions quotidiennes dans ce domaine.

Jusqu'à tout récemment, le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** ne semblait pas comprendre les objectifs poursuivis par le Commissariat. Dans son *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français*[20], rendu public en mai 2009, le commissaire s'est penché sur la question du traitement des plaintes en soulignant l'importance de recourir aussi aux systèmes de plaintes internes de chaque fournisseur de services, qu'ils soient désignés en fonction de la *Loi* ou identifiés.

L'objectif du Commissariat est de déterminer les failles du système afin d'y remédier de façon permanente. Cela exige que les ministères et autres organismes gouvernementaux recherchent davantage de mesures systémiques qui auront des répercussions positives sur le développement de la communauté francophone en Ontario et sur la prestation de services en français.

20. Commissariat aux services en français, *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français*, Toronto, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2009

Changement de ton

En 2010, le Commissariat a noté un changement de ton et d'attitude remarquable du **ministère de la Promotion de la santé** et de celui de la **Santé et des Soins de longue durée**. Le commissaire a notamment observé ce changement dans les récentes réponses de ce dernier aux recommandations issues de son rapport spécial. De plus, le ministère a offert une formation à tout son personnel afin de le sensibiliser et lui procurer une meilleure compréhension de la *Loi sur les services en français*. Plus de 1 500 employés ont été formés sur l'importance d'offrir des services en français de qualité à leur clientèle francophone. Ces employés ont été aussi sensibilisés à l'intégration des services en français dans leur planification stratégique, au concept de l'offre active, ainsi qu'à la tenue de toute consultation publique en français et en anglais. Ce secteur tente dorénavant de trouver des solutions permanentes.

3.2.1.1 Règlement sur l'engagement de la collectivité

En décembre 2009, le gouvernement a finalement adopté le Règlement 515/09 sur l'engagement de la collectivité francophone en matière de services de santé en français en Ontario, ce qui constitue une réponse positive et concrète à l'une des recommandations du commissaire émise dans son rapport spécial en mai 2009. Du même coup, le Commissariat a pu conclure plus d'une centaine de plaintes reçues à l'automne 2008 à ce sujet, fermant l'un des plus importants dossiers de plaintes dans l'histoire du Commissariat.

Le commissaire s'est réjoui de cette excellente nouvelle pour la communauté francophone, car elle est la mieux placée pour connaître ses propres besoins et priorités en matière de services de santé en français. Cela vient ainsi mettre fin à une lacune qui existait depuis trop longtemps dans la planification de services de santé en français en Ontario. En effet, les entités de planification favoriseront un meilleur accès aux services de santé en français partout dans la province. De plus, elles veilleront à l'amélioration de la qualité de ces services, tout en s'assurant qu'ils répondent aux besoins spécifiques de la population francophone. À compter du 1er juillet 2010, l'Ontario se sera doté d'au moins cinq nouvelles entités.

Déposé en septembre 2008, le projet de règlement sur l'engagement de la collectivité francophone n'était nettement pas conforme à la volonté du législateur exprimée dans la *Loi de 2006 sur l'intégration des systèmes de santé locaux*. Tel que précisé dans l'article 16, il se devait d'être précis quant au rôle de ces entités et à leur structure de gouvernance leur permettant de réaliser leur mandat. C'est ainsi que l'année suivante, le commissaire recommandait dans son rapport spécial[21] de modifier le projet de règlement afin de faire référence aux entités de planification comme prévu par la lettre et l'esprit de la *Loi de 2006*.

À la suite de vives réactions et critiques de la communauté francophone, le gouvernement avait demandé à l'ancien ministre délégué aux Affaires francophones, l'honorable Charles Beer, de tenter une approche de médiation entre les différents intervenants, soit la communauté francophone, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et des représentants et représentantes de l'Office des affaires francophones. Cette approche novatrice fut résolument la bonne. Le rapport Beer[22] allait essentiellement dans le même sens que le commissaire, ajoutant des détails pertinents quant à l'imputabilité nécessaire pour bien arrimer les responsabilités des entités à celles des Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS).

Il ne reste maintenant qu'à souhaiter qu'on accorde les ressources nécessaires aux entités en question afin qu'elles accomplissent pleinement leur travail. Il faudrait aussi qu'un suivi rigoureux s'instaure au sujet de la création d'un poste de haute gestion de planificateur/coordonnateur des services de santé en français au sein d'un RLISS ou de groupements de RLISS.

21. *Ibid.*
22. Honorable Charles Beer, *Rapport final sur la facilitation des travaux du groupe de travail francophone et sur le Règlement découlant de la Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local (LISSL)*, Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, 2009. Rapport disponible en ligne : http://www.health.gov.on.ca/renouvellement/lhinf/beer_reportf.pdf (page consultée en mars 2010).

3.2.1.2 Dépliant unilingue H1N1

Le dossier qui a connu le plus de ratés est sans équivoque celui du virus de la grippe pandémique A (H1N1) 2009. Les plaintes à ce sujet ont été nombreuses. Les publication et distribution du dépliant H1N1 ont alors fait l'objet d'une enquête formelle du commissaire.

L'Ontario a été particulièrement actif face à la pandémie de la grippe qui s'annonçait à l'été 2009. La province a eu recours à tous les moyens à sa disposition pour en informer le public, dont celui d'expédier, dans tous les foyers de l'Ontario, un dépliant sur les dangers de la grippe et les moyens à prendre pour s'en prémunir. Malheureusement, le dépliant n'a été produit qu'en anglais,à l'exception d'une petite mention en français, à la toute fin, sur la possibilité de recevoir de l'information en français sur demande. Même là, les coordonnées indiquées ne permettaient pas d'obtenir aisément des services en français.

Le 15 septembre 2009, soit dès la réception de la première plainte, le commissaire a communiqué son intention au **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** d'ouvrir publiquement une enquête formelle sur cette violation directe de la *Loi sur les services en français*. Le premier ministre avait alors réagi en indiquant qu'il s'agissait là d'une situation embarrassante pour lui et pour son gouvernement, prenant l'engagement que des mesures allaient être mises en place afin que cela ne se reproduise plus.

L'enquête ne cherche pas à déterminer s'il y a eu violation de la *LSF* ou non puisqu'il est manifeste que cette loi n'a pas été respectée. L'objectif poursuivi par cette enquête est plutôt de déterminer ce qui a bien pu se passer pour qu'une telle chose se produise et ce qu'on doit mettre en place pour éviter pareilles situations à l'avenir.

Quant au ministère, le commissaire dit espérer y voir aussi une nouvelle approche. Dans le domaine des communications, ce ministère a été fautif beaucoup plus souvent qu'il ne le devrait.

3.2.1.3 Communication

Outre l'épisode du dépliant unilingue, une série d'autres plaintes ont eu trait à l'ensemble des communications portant aussi sur la saison de la grippe à l'automne 2009. Quelques exemples ci-dessous permettent d'illustrer l'étendue des problèmes soulevés par les plaignants.

Devant le peu d'information disponible en français sur le site Web du **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** et l'urgence de sensibiliser sa clientèle francophone, un fournisseur de services a réussi à se procurer des documents d'information en français sur un site Web américain. D'autres ont rapporté des disparités dans les communiqués de presse en anglais et en français, ainsi que dans le nombre de victimes de la grippe. En effet, les données différaient de la version anglaise à la version française du site Web du ministère.

Par ailleurs, un outil unilingue anglais d'autoévaluation en cas de grippe a été affiché sur le site Web du ministère qui en a fait la promotion auprès du public par l'entremise des médias, ainsi qu'auprès des gestionnaires et du personnel de certains secteurs, notamment le secteur de l'éducation et de celui de la santé. Les fonctionnaires qui ont été informés de ce problème ont réagi tout de suite et tenté de régler la situation rapidement. Ces derniers ont en effet travaillé d'arrache-pied pour rectifier le tir.

Ces exemples démontrent une fois de plus que les services en français doivent être planifiés dès la conception de tout service, programme et produit. Cela comprend la traduction. Ainsi, un document en gestation subit mille et une modifications avant qu'il ne soit approuvé et obtienne son sésame pour diffusion. L'étape de la traduction en français doit être planifiée et faire partie de tout ce processus, plutôt que de survenir à la toute fin. Certes, traduire un paragraphe peut s'effectuer à la dernière minute, mais pas un document de quelques pages. Il en va aussi d'un facteur important relié au coût de traduction, car les tarifs sont plus élevés pour les traductions urgentes. Il n'est donc pas surprenant que d'aucuns avancent parfois l'argument selon lequel des sommes importantes sont dépensées à ce chapitre, alors qu'une meilleure planification réduirait substantiellement ces coûts.

Une réponse du ministère sur cet aspect laisse croire qu'il est effectivement disposé à corriger le tir et prévenir de telles situations de décalage entre la disponibilité d'infor-

mation en anglais et en français. À sa décharge, il est vrai que le nombre de communications émises par le ministère est énorme et pour ajouter à la complexité du problème, les mises à jour sur son site Web ne sont pas centralisées. Ce qui peut rendre difficile la mise en place de mesures efficaces de contrôle de qualité.

Le ministère a confirmé que, à la suite d'information communiquée sur le virus de la grippe pandémique A (H1N1) 2009, trois groupes de consultation ont été créés pour évaluer les communications et mieux cerner notamment ce qui mérite d'être corrigé. S'appuyant sur les recommandations formulées par ces derniers, la Direction des communications et de l'information du ministère s'est depuis dotée d'un groupe de travail chargé de mettre en œuvre les solutions préconisées, notamment en informant le personnel de la division des processus pour la traduction et de la nouvelle politique d'affichage.

De plus, l'unité responsable des sites Web s'est engagée à respecter l'obligation de mettre l'information en ligne, en français et en anglais, de façon simultanée et de faire connaître cette directive à tous les responsables des communications électroniques. De concert avec le Bureau des services en français, les responsables des communications travailleront désormais avec leurs divisions respectives pour que les coûts et délais nécessaires à la traduction soient inclus dans les plans de travail.

3.2.1.4 Services en français dans Peel-Halton

Dès l'automne 2007, le Commissariat a reçu une plainte particulièrement bien ficelée de la part du Centre de services de santé—Peel et Halton Inc. (CSSPH) contenant une pétition de 217 noms. Cette plainte a fait état d'un manque de services de santé en français intégrés dans cette région qui comptait plus de 32 000 francophones en 2006[23]. Cette plainte exprime une volonté claire de la communauté francophone de la région de Peel-Halton de se doter de services de santé en français qui répondent à leurs besoins. Les échanges avec le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** ont traîné en longueur sur une période de deux années. Ce n'est véritablement que lors du dépôt du rapport préliminaire de l'enquête en janvier 2010 que le ministère s'est engagé à prendre des mesures intéressantes.

En tout état de cause, le Commissariat est d'avis que le ministère n'a pas démontré qu'il existe des services de santé en français intégrés dans la région de Peel-Halton[24] et n'a pas pris, depuis 1989, les moyens pour s'assurer que les francophones de cette région obtiennent des services de santé en français équivalents. Jusqu'à maintenant, aucun fournisseur de services de santé n'a été désigné sous la *LSF* et seulement une toute petite poignée a été identifiée pour fournir des services de santé en français.

Le commissaire a alors recommandé que le ministère reconnaisse sans équivoque sa responsabilité ultime de trouver des solutions à l'absence d'offre de services en français, et qu'il reconnaisse que cette responsabilité n'appartient pas uniquement à la communauté. Le commissaire a aussi recommandé que le ministère propose à la communauté francophone de Peel et Halton des modèles pratiques et concrets de prestation de services de santé en français et que ces derniers puissent être mis en place avant la fin de l'année 2010.

Dans sa réponse, le ministère a d'abord reconnu qu'il existe des manquements en matière de services de santé en français dans la région de Peel-Halton et s'est formellement engagé à y voir en adoptant quelques mesures concrètes. Par exemple, il reverra ses critères de sélection d'équipes de santé familiale afin d'éliminer toute barrière systémique aux besoins des communautés francophones. Le ministère a également alloué des fonds importants pour le Centre afin qu'il puisse collaborer avec lui, en plus des deux RLISS de la région, pour trouver une solution permanente au manque de services de santé en français intégrés dans cette région.

Le commissaire est confiant qu'avec cette nouvelle attitude et approche, un modèle de prestation de services de santé en français intégrés devrait faire l'objet d'avancées importantes au cours de la prochaine année, d'autant que l'entité de planification des services de santé en français devra aussi suivre ce dossier de très près.

23. Ces chiffres devront certainement être révisés à la hausse en fonction de la nouvelle définition inclusive de francophone adoptée récemment par le gouvernement de l'Ontario.

24. Deux Réseaux locaux d'intégration des services de santé se partagent la région de Peel-Halton, soit celui de Mississauga-Halton et celui du Centre-Ouest.

3.2.1.5 Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS)

Des intervenants et intervenantes francophones ont contacté le Commissariat pour se plaindre des services en français offerts par certains RLISS. Ils ont rapporté que les nouvelles directives sur les cadres budgétaires ainsi que les sessions de formation leur ont été présentées uniquement en anglais.

Plusieurs de ces fournisseurs de services de santé disposent de membres de conseils d'administration unilingues francophones et de plans de services rédigés en français seulement. Il est donc difficile de comprendre qu'on ait pu leur demander de signer des ententes contractuelles avec leurs bailleurs de fonds, soit les RLISS, sans qu'ils comprennent la signification ni la portée juridique de ce à quoi ils s'engageaient.

Devant cette situation, le RLISS du Nord-Est a fait traduire les documents d'information, alors que le ministère lui a fourni une traduction partielle des ententes sans pour autant changer la date buttoir à laquelle ces ententes devaient être retournées dûment remplies. Les autres fournisseurs de services de santé en français ailleurs en province ont donc décidé de se servir de ces documents affichés sur le site Web du RLISS du Nord-Est. Ce dernier a d'ailleurs préparé depuis une excellente politique concernant les services en français dont il est fait mention au chapitre 6 traitant des pratiques exemplaires. Le Commissariat croit profondément que les autres RLISS gagneraient beaucoup à s'en inspirer pour développer leur propre approche.

Dans un autre cas, un RLISS de la région de Toronto a fait parvenir à des intervenants et intervenantes francophones un sondage de même qu'un résumé en anglais de son exercice d'engagement de la communauté francophone dans le cadre de son *Plan de services de santé intégrés*. Qui plus est, il leur a demandé de le faire circuler dans leur réseau. La population francophone de Toronto devait ainsi être visiblement consultée en anglais.

Dans le cadre du même exercice de planification, il a semblé bon à un autre RLISS d'inclure les services en français dans les priorités à identifier par la collectivité au même titre que la réduction du temps d'attente dans les services d'urgence ou le remplacement d'une hanche. On ne peut demander à la majorité de décider si les services en français doivent être prioritaires.

3.2.1.6 Fonds pour les communautés en santé

Le **ministère de la Promotion de la santé** se targue sur son site Web que l'un de ses principaux objectifs est de « permettre aux Ontariennes et Ontariens de mener une vie saine et active et de faire de l'Ontario une province saine et prospère où il fait bon vivre, travailler, jouer, étudier et se promener[25] ». C'est dans cette optique qu'il a lancé en 2009 le Fonds pour les communautés en santé.

Pourtant, le Commissariat a reçu une plainte dans laquelle un citoyen déplorait le fait que les communautés francophones ne fassent toujours pas partie des groupes cibles établis par le ministère.

Selon le site Web de ce dernier, le Fonds consiste en une approche unique de financement des organismes locaux dans le cadre d'initiatives de promotion de la santé. Cela joint divers domaines comme l'activité physique, le sport et les loisirs, la saine alimentation, le tabagisme et l'exposition au tabac, la consommation abusive d'alcool et de drogues ainsi que la santé mentale[26].

Plusieurs résultats d'éminentes recherches en français reconnaissent que la communauté francophone de l'Ontario a des besoins spécifiques qui lui sont propres. D'ailleurs, dans son rapport spécial[27] publié en 2009, le commissaire faisait écho à certaines études au sujet de la santé des francophones de l'Ontario. Il est donc temps que ces besoins soient compris et pris en compte chaque fois qu'un nouveau plan de mise en œuvre stratégique des programmes et services est développé.

25 Pour plus de détails : http://www.mhp.gov.on.ca/french/about/default.asp (page consultée en mars 2010).
26 Pour plus de détails : http://www.mhp.gov.on.ca/french/healthy_communities/default.asp (page consultée en mars 2010).
27 Commissariat aux services en français, *Op. cit.*

Le comité des services en français sur la promotion de la santé a organisé, pour le compte du ministère, une série de forums régionaux avec des intervenants francophones à l'automne 2009. L'objectif était d'identifier des occasions d'engager la communauté francophone et de s'assurer qu'elle profite du programme de Fonds pour des communautés en santé. Suite aux recommandations de ce comité, le ministère a rectifié le tir en incluant les francophones parmi ses groupes cibles.

3.2.2 Tribunaux administratifs

Il existe plus de 200 tribunaux administratifs en Ontario. Ces entités indépendantes du gouvernement ont l'autorité de déterminer les droits et les obligations juridiques. Elles font partie du système judiciaire de l'Ontario et, par leur nature même, sont assujetties à la *Loi sur les services en français* à titre d'organismes gouvernementaux.

Ce statut n'a jamais été remis en cause dans le traitement des plaintes reçues à leur sujet. L'obligation qu'ont les ministères de dispenser des services en français, tel que le stipule la *LSF*[28], s'étend également à tout tribunal[29] situé dans une région désignée ou dont le territoire desservi englobe, en tout ou en partie, une région désignée.

3.2.2.1 Tribunal de l'aide sociale

Le Commissariat a reçu une plainte d'un groupe d'individus contre le **Tribunal de l'aide sociale**. Bien que les plaignants et les plaignantes se soient montrés satisfaits des mesures mises en place tant sur le plan de l'administration que de celui de l'arbitrage, cela était loin d'être facile tant les défis étaient nombreux. En effet, le tribunal faisait face à de sérieux problèmes de recrutement de personnel qualifié bilingue ainsi que de ressources financières pour mettre en œuvre les mesures qui s'imposaient.

Les plaignants ont dû faire face à plusieurs obstacles. Ils ont reçu à quelques reprises des avis de convocation pour une audience en français avec des dates différentes selon la version française ou anglaise du même document. Les décisions du tribunal étaient rédigées en anglais même si les causes étaient entendues en français. Elles étaient, ensuite, acheminées directement aux appelants qui devaient attendre quelques semaines avant de recevoir la traduction des décisions. Dans bien des cas, ces citoyens et citoyennes francophones ont dû faire appel au personnel des cliniques juridiques pour tenter de comprendre ces documents juridiques. Il y avait manifestement une carence sur le plan du personnel bilingue ainsi qu'au niveau de l'administration.

Le tribunal, avec le soutien du ministère, a donc entrepris un inventaire complet de ses ressources et élaboré un plan stratégique pour remédier aux problèmes identifiés. Ce plan, qui a fait l'objet d'une négociation entre les plaignants et l'organisme, inclut un échéancier précis, des mesures de rendement et des objectifs clairs. De plus, le tribunal s'est engagé à rendre des comptes non seulement au ministère, mais aussi aux plaignants.

Le Commissariat tient à souligner que le dénouement positif de cette enquête, qui a tout de même duré plus d'un an, a été rendu possible grâce à l'engagement sincère de toutes les parties impliquées à travailler ensemble pour trouver des solutions, de même qu'à leur détermination à voir de tels changements mis sur pied. Le Commissariat les remercie de leur participation et encourage les autres ministères et tribunaux administratifs à suivre ce modèle. Un exemple qui pourrait d'ailleurs être pris en considération dans le cadre des fusions administratives de certains de ces tribunaux actuellement à l'étude.

3.2.3 Justice

3.2.3.1 Police provinciale de l'Ontario

Soucieuse d'accroître la prestation de ses services en français de qualité, la **Police provinciale de l'Ontario (PPO)** s'est dotée d'une stratégie à ce sujet. Malgré les efforts déployés et la bonne volonté de ses dirigeants, des manquements à la *LSF* surviennent de temps à autre.

Ainsi, une citoyenne a fait appel au Commissariat pour signaler le refus d'un agent du détachement de Quinte West de prendre une déposition en français dans le cadre d'une poursuite criminelle.

28. Pour plus de détails, voir le paragraphe 5 (1) de la *Loi sur les services en français*. Disponible en ligne : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90f32_f.htm (page consultée en mars 2010).
29. La *LSF* s'applique à toute la gamme de services offerts par ces tribunaux.

La région de Quinte West n'est pas désignée en vertu de la *LSF*. Néanmoins, elle compte un grand nombre de francophones notamment en raison de la présence de la base militaire de Trenton. Contacté par le Commissariat, le commandant régional de l'Est pour la PPO a confirmé très rapidement que le détachement régional dispose bel et bien d'un nombre suffisant d'officiers bilingues en mesure d'offrir des services en français et a même fourni le nom d'une personne ressource afin de régler le cas particulier de la plaignante. Il a aussi indiqué que des demandes similaires à celle-ci ont été reçues par le passé et que les agents bilingues étaient alors intervenus pour assurer la prestation des services en français. Par conséquent, le commandant du détachement de Quinte West a reconnu que cet incident, bien qu'isolé, n'aurait pas dû avoir lieu.

Toutefois, afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise, tous les agents et agentes de ce détachement, y compris celui impliqué dans ce dossier, ont été sensibilisés à l'importance et l'obligation de respecter les diverses communautés desservies, incluant la communauté francophone. Ce fut aussi l'occasion de rappeler à la PPO ses obligations à l'égard de la *Stratégie pour la prestation des services en français* et de réitérer l'importance de la *LSF*. Le Commissariat souhaite maintenant que cet exercice soit repris et étendu à l'ensemble des détachements de la PPO de façon à que tous les agents et agentes soient uniformément sensibilisés à leur obligation d'offrir des services en français. Cet exercice éviterait à l'avenir le traitement de cas par cas.

3.2.3.2 Unité des enquêtes spéciales

L'Unité des enquêtes spéciales a pour mandat d'enquêter sur des incidents impliquant des policiers et policières qui ont causé des blessures graves, des agressions sexuelles et même entraîné la mort. Même s'il s'agit d'un organisme civil indépendant de la police et que ses décisions sont indépendantes du gouvernement, il relève du **ministère du Procureur général**.

Bien que le secteur de la justice ait élaboré un plan stratégique pour les services en français servant de modèle à bien d'autres ministères, le Commissariat a reçu une plainte sur l'absence des services en français tant au téléphone que sur le Web concernant cet organisme.

Au terme de cette enquête, le Commissariat a découvert qu'une seule personne était affectée aux services à la clientèle en français, ce qui est naturellement loin d'être suffisant pour assurer une prestation continue des services en français. Le Commissariat a reçu l'engagement du ministère qu'un plan de ressources humaines pour les services en français serait produit sous peu et que le site Web serait finalement traduit. Plus de neuf mois après la réception de cette plainte et au moment de mettre ce rapport sous presse, le site Web de l'Unité des enquêtes spéciales n'était toujours pas disponible en français.

3.2.4 Transports

D'entrée de jeu, le Commissariat salue la collaboration du ministère des Transports ainsi que les efforts qu'il a réalisés en faveur de l'accessibilité et la prestation des services en français. Cela a permis de faire avancer de façon considérable plusieurs dossiers dont voici quelques exemples.

3.2.4.1 Panneaux à messages variables

Le **ministère des Transports** a fourni au Commissariat un certain nombre de mesures qu'il entend mettre en œuvre à très court terme afin de remédier aux plaintes concernant les panneaux d'affichage électroniques dans les régions désignées. Lors de l'enquête, le ministère a indiqué qu'il préparait une série de messages bilingues qui seront affichés sur deux types distincts de panneaux électroniques : ceux de signalisation à messages variables traditionnels et ceux à haute définition.

Quelques messages bilingues ont été implantés sur plusieurs panneaux dans le Nord-Est de la province et plusieurs autres seront ajoutés au cours du printemps et de l'été 2010. Cette étape est d'ailleurs la première d'une vaste stratégie du ministère à plus long terme d'intégrer des messages bilingues aux panneaux d'affichage routier dans les régions désignées. Il prévoit remplacer progressivement les panneaux électroniques traditionnels par des panneaux

à haute définition au cours des dix prochaines années. Ces panneaux permettront au ministère d'utiliser des symboles et des pictogrammes pour contourner les problèmes d'espace et de traductions trop longues sur les panneaux.

Dans un cas comme dans l'autre, les pictogrammes faciliteront la compréhension de messages en un instant, faisant ainsi toute la différence entre une signalisation efficace et une distraction visuelle pour les automobilistes.

3.2.5 Finance

3.2.5.1 Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM)

Au moment de préparer ce rapport, le Commissariat aux services en français avait déjà reçu 32 plaintes visant la **Société d'évaluation foncière des municipalités**. Les plaignants s'insurgent contre les méthodes utilisées pour choisir un conseil scolaire auquel une personne souhaite accorder son soutien au niveau des taxes scolaires. Selon eux, elles favorisent « par défaut » le système des écoles publiques de langue anglaise au détriment des trois autres : les conseils scolaires catholiques de langue anglaise, les conseils scolaires catholiques de langue française et les conseils scolaires publics de langue française.

Ils affirment que la *Loi sur l'évaluation foncière*[30] favorise le système scolaire public de langue anglaise en le considérant « par défaut » lorsqu'aucune autre préférence n'a été indiquée. De plus, puisque le choix des propriétaires fonciers est souvent mal rapporté, la Société recueille des données inexactes, voire erronées. Par conséquent, les plaignants font valoir que les trois autres systèmes scolaires sont manifestement défavorisés.

Ils soutiennent que l'irrégularité des données démographiques recueillies a un impact direct sur la prestation de plusieurs services gouvernementaux et procédures administratives, telles que l'établissement du nombre de sièges à pourvoir au sein d'un conseil scolaire, l'analyse des tendances démographiques à des fins de planification académique et la mise à jour de la liste préliminaire des électeurs et électrices.

Les données servent également à la sélection des juré(e)s[31]. Selon la *Loi sur les jurys*, la sélection de juré(e)s doit s'appuyer sur certains renseignements, dont la capacité d'une personne à comprendre l'anglais, le français ou les deux langues officielles. Étant donné le rôle fondamental de l'évaluation foncière dans la collecte de ces renseignements, les plaignants affirment que les méthodes actuellement employées par la Société ont une incidence directe sur la composition des jurys et pourraient vraisemblablement avoir un impact sur l'accès à la justice en français.

Cependant, la Société a reconnu que, dans plusieurs cas, des gens ignoraient qu'ils devaient reformuler le soutien au conseil scolaire de leur choix lorsqu'ils déménageaient, que ce soutien ne peut s'appliquer qu'à un conseil scolaire couvrant la municipalité où réside le propriétaire foncier ou le locataire du logement, puisqu'au sein d'une même résidence, ce soutien ne peut être partagé entre plusieurs conseils scolaires. Pire encore, c'est au propriétaire d'un immeuble à logements de déterminer où iront les taxes scolaires de l'ensemble des locataires. Les plaignants ont allégué qu'une telle méconnaissance des dispositions légales et l'omission d'informer adéquatement le public ne font qu'ajouter à l'inexactitude du rôle de cette liste d'électeurs.

Dans deux cas, des citoyens ont affirmé que cette façon de procéder de la Société nie le droit d'un ou d'une conjointe anglophone d'accorder son soutien à l'un ou l'autre des conseils scolaires de langue française. Selon eux, cette disposition cause un préjudice encore plus grand aux couples exogames sans enfant, puisque non seulement les francophones disposent du libre choix en la matière, mais la Société présume à leur insu qu'à défaut d'un choix clairement exprimé, ils appuient le conseil scolaire public de langue anglaise.

Ces plaintes soulèvent de grandes difficultés. Pour arriver à les résoudre, il faudra que plusieurs joueurs acceptent de travailler ensemble afin de trouver des solutions permanentes et solides. Ces joueurs incluent les ministères des Finances, de l'Éducation, du Procureur général, la SEFM et bien entendu les conseils scolaires. Le Commissariat continuera de suivre ces questions de très près.

30. Pour plus de détails, voir le paragraphe 16 (4) de la *Loi sur l'évaluation foncière*. Disponible en ligne : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90a31_f.htm#BK16 (page consultée en mars 2010)

31. Pour plus de détails, voir notamment l'article 6 de la *Loi sur les jurys de l'Ontario*. Disponible en ligne : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90j03_f.htm#s6s1 (page consultée en mars 2010)

CHAPITRE 4
Enquêtes sur les services indirects

Peu à peu, les gouvernements se sont désengagés de la prestation des services directs à la population en transférant leurs responsabilités à un palier gouvernemental inférieur ou en ayant recours au secteur privé. Dans le cadre de son mandat, le Commissariat tient à rappeler aux ministères l'importance d'appliquer avec rigueur les règles établies pour l'attribution de contrats.

Dans ses enquêtes, le Commissariat met l'accent sur la nature des services, leur qualité et leur accessibilité. La décision de recourir à un fournisseur privé ou à un palier de gouvernement inférieur ne saurait être perçue comme une façon pour les ministères de se soustraire de leurs devoirs et responsabilités. Se fondant essentiellement sur le principe d'économie d'échelle, le gouvernement semble privilégier le recours à un fournisseur unique pour la prestation de services. Dans son empressement à assainir les finances, il oublie plus souvent qu'autrement d'inclure le maintien des services en français.

Ce constat peut sembler assez évident mais il puise son origine dans le traitement des plaintes relatives à la perte de services en français lors de tels transferts de responsabilités.

4.1 SERVICES GOUVERNEMENTAUX OFFERTS PAR DES TIERS

Dans la résolution de certaines plaintes, le Commissariat a accepté qu'un organisme bilingue soit chargé d'offrir des services équivalents, et ce, seulement après avoir recommandé que des clauses sur l'obligation d'offrir de tels services soient incluses dans les ententes de services et que les ministères s'engagent à les faire respecter.

Toutefois, dans l'éventualité où le Commissariat constate que les services ne sont toujours pas équivalents malgré qu'une période de mise en œuvre raisonnable ait été allouée à l'organisme, il n'hésitera pas à recommander qu'un nouveau fournisseur soit identifié pour offrir les services en français.

4.2 FOURNISSEURS PRIVÉS

4.2.1 Bureaux privés d'immatriculation et de délivrance des permis

Encore cette année, le Commissariat a reçu un nombre appréciable de plaintes concernant les bureaux privés d'immatriculation et de délivrance des permis. Des plaintes qui ont, en partie, contribué à renforcer l'engagement de ServiceOntario, chef de file dans le domaine du service à la clientèle, de procéder à des modifications importantes des modèles de prestation de services. En effet, la majorité d'entre elles portaient justement sur des ajustements nécessaires des services au cours de cette période de réorganisation et de transition de ServiceOntario, initiée par le **ministère des Services gouvernementaux**. Cette réorganisation permet d'anticiper que les services reliés à l'immatriculation et à la délivrance de permis de conduire seront désormais disponibles dans les centres de ServiceOntario de 225 communautés de la province. Toutes les plaintes reliées aux problèmes ponctuels ont donc été résolues rapidement, ce en quoi le Commissariat est plus que satisfait. Cependant, malgré la collaboration du ministère, le Commissariat aurait souhaité que plus d'attention soit portée à l'impact que peut avoir la fermeture d'un bureau sur une petite communauté francophone.

Le cas du bureau de Penetanguishene illustre ce fait. Le ministère n'a pas renouvelé le contrat de service du bureau dans cette ville désignée, transférant ainsi la prestation des services à Midland, une région non désignée. Bien que ce bureau ait maintenant l'obligation d'offrir des services en français, le Commissariat trouve déplorable qu'un centre de services situé dans une région désignée disparaisse au profit d'un autre situé dans une région non désignée sous prétexte que celui-ci est davantage accessible à la majorité de la clientèle.

Au cours de cette période de réorganisation et de transfert de services, les bureaux d'immatriculation qui offraient des services en français ont été encouragés à continuer à le faire et doivent se conformer aux normes d'affichage

bilingue et de services exigés par le ministère. Ceux qui n'en offrent pas doivent maintenant indiquer clairement, à l'aide d'affiches, où ces derniers sont disponibles. Dans les régions désignées où ServiceOntario n'est pas présent, les bureaux ont maintenant une obligation contractuelle d'offrir des services en français sous peine de voir leur contrat résilié.

Tout au long de cet exercice, ServiceOntario a démontré son engagement d'offrir activement des services en français de qualité qui répondent aux besoins de la communauté francophone. Toutefois, l'avenir dira si la disponibilité et la qualité des services en auront été affectées. Mais pour une petite communauté francophone qui tente d'offrir le plus de services possible à ses citoyens et citoyennes, un tel déplacement crée un vide difficile à combler. Le commissaire souhaite qu'à l'avenir, la capacité d'offrir des services en français et l'impact sur la communauté francophone soient pris en considération dans les processus décisionnels qui sous-tendent une telle transformation de modèle de prestation de services.

4.2.2 MERX

Les ministères se servent du site Web MERX pour y afficher leurs appels d'offres relatifs aux achats de marchandises ou de services ponctuels. Sauf dans de rares exceptions, ces appels d'offres sont disponibles seulement en anglais, alors que le site est bilingue. Cela a des conséquences évidentes sur la capacité des entreprises francophones de participer à ce marché lucratif et d'en obtenir les bénéfices.

Lorsque les ministères font un appel d'offres rédigé en anglais seulement, ils prennent le risque de ne pas satisfaire les besoins de leur clientèle francophone. Ce fut notamment le cas pour l'établissement d'une liste d'experts-conseils pouvant répondre aux besoins des conseils scolaires de l'Ontario, incluant les 12 conseils scolaires francophones.

C'est la responsabilité des ministères, de concert avec le Conseil de gestion de la chaîne d'approvisionnement du **ministère des Services gouvernementaux**, de donner des directives quant au contenu et à la qualité de leurs appels d'offres mis en ligne sur le site Web MERX.

Au-delà des avis juridiques, le ministère a reconnu que de priver les entreprises et les utilisateurs francophones d'occasions de participer à ce marché pouvait aller à l'encontre de la lettre et de l'esprit de la *LSF*. Pour cette raison, il s'est montré réceptif à travailler avec le Commissariat pour trouver une solution pragmatique à cette question.

Le commissaire souhaite que tous les sommaires d'appel d'offres mis en ligne par les ministères eux-mêmes, ou par le ministère des Services gouvernementaux, soient bilingues dans le but d'informer les entreprises francophones de la disponibilité de telles offres.

4.2.3 Emploi Ontario

Le **ministère de la Formation et des Collèges et Universités** a entrepris, il y a près de quatre ans, une transformation de son programme *Emploi Ontario*. L'objectif est d'offrir des services continus regroupés au même endroit, de réduire les obstacles à la formation et de renforcer les liens d'employabilité. Ainsi, tel qu'annoncé en janvier 2010, les bureaux d'Emploi Ontario adopteront tous d'ici août 2010, l'approche à guichet unique pour offrir des services de formation et d'emploi, éliminant la nécessité de se déplacer à diverses adresses pour ces mêmes services.

Cependant, dans cette centralisation des services, le ministère n'offre qu'aux fournisseurs établis de continuer à offrir le programme, et dans certains cas, de le bonifier en y ajoutant d'autres composantes dont la prestation de services en français par des fournisseurs dits bilingues. Pour cette raison, le commissaire craint que les services ne soient pas adaptés aux besoins spécifiques des francophones. Il est plausible de croire que l'atteinte de l'égalité réelle dans la prestation des services ne survienne.

Le commissaire a fait part de ses préoccupations au ministère dans l'intention de prévenir tous manquements à la *Loi sur les services en français*. Il a cherché à s'assurer que les directives et critères émis par le ministère tiennent compte de l'intégration des services en français au bénéfice de la population francophone. Il a également questionné celui-ci à savoir si la disponibilité et l'accessibilité des services en français, tout comme l'impact sur la communauté francophone, sont des critères de sélection dans le choix des fournisseurs de services d'*Emploi Ontario*. À ce compte, le commissaire a rappelé que les fournisseurs de

services déjà désignés en vertu de la *LSF* jouissent d'une protection juridique accrue, ce que devra considérer le ministère dans son choix de fournisseurs qui agiront à titre de guichet unique du programme.

Les préoccupations du commissaire sont demeurées sans réponse. Le Commissariat entend donc suivre ce dossier d'importance pour les francophones en matière de services à l'emploi.

4.2.4 Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario

L'an dernier, le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** a élaboré une base de données essentielle sur les ressources humaines paramédicales en Ontario. Cette initiative nécessitait la participation et la collaboration des différents ordres et associations provinciaux œuvrant en santé en Ontario. Or, un plaignant a déploré auprès du Commissariat que l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario n'ait pas encore emboîté le pas ni donné suite à cette initiative, comme l'ont fait les autres ordres et groupements professionnels de la province.

Le plaignant soulevait que l'Ordre n'a toujours pas modifié son formulaire d'adhésion annuelle pour y inclure une question démographique sur les connaissances linguistiques de ses membres. Ces données revêtent un caractère d'autant plus important puisqu'elles ont un impact sur la gestion des ressources humaines et sur la prestation des services en français notamment.

Certes, la recommandation minimale du commissaire a été mise en place afin qu'une note soit affichée sur le site Web de l'Ordre informant les membres francophones de la possibilité de se procurer la version papier du formulaire en français. Le Commissariat déplore que cet ordre demeure peu flexible sur ses obligations de fournir des services équivalents à ses membres francophones. En effet, il est totalement regrettable que, compte tenu de l'importance de ces données pour la planification et la prestation des services en français dans le secteur de la santé, l'Ordre n'ait pas encore complété la première phase de cet exercice, contrairement aux 19 autres ordres qui s'y sont pliés.

4.3 FOURNISSEURS MUNICIPAUX

Lorsque le gouvernement de l'Ontario se tourne vers les municipalités, ce n'est certainement pas pour se défiler de ses obligations d'offrir des services en français. Il le fait plutôt parce qu'il estime que ce réseau est mieux placé pour offrir une couverture adéquate de ses programmes.

Cependant, la prestation des services en français, assurée dans le cadre de la *Loi sur les infractions provinciales*, au même titre que les Normes de santé publique de l'Ontario ou le programme *Ontario au travail*, donne parfois du sérieux fil à retordre aux citoyens qui demandent à être servis dans leur langue, et ce, malgré l'adoption de règlements et de directives clairs par leurs ministères de tutelle.

4.3.1 Tribunaux administrés par les municipalités

Entre 1998 et 2002, le transfert de responsabilités des infractions pénales aux municipalités s'est accompagné d'un protocole d'entente qui spécifie clairement que les municipalités doivent offrir le même niveau de services en français que la province offrait avant le transfert. Pourtant, près de dix ans après ce transfert et malgré l'existence d'un tel protocole, les manquements constatés face à la *Loi sur les tribunaux judiciaires (LTJ)*[32] sont encore fréquents. Il semble que certaines municipalités n'aient pas encore complètement intégré les obligations et responsabilités découlant de la LTJ et de la *LSF* dans les régions désignées dans leur mode de prestation de services à la communauté francophone.

En effet, si un ou une francophone ayant commis une infraction provinciale exige une instance bilingue, le tribunal situé dans sa municipalité a l'obligation, selon l'article 125, de lui fournir des services en français au même titre que les droits qui lui sont accordés en vertu de la *LTJ*. De plus, l'article 126 de la *LTJ* énonce clairement : « Lorsqu'un appel est interjeté dans une instance qui est instruite en tant qu'instance bilingue, une partie qui parle français a le droit d'exiger que l'appel soit entendu par un ou des juges qui parlent français et anglais[33]. »

32. Disponible en ligne : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90c43_f.htm#BK166 (page consultée en mars 2010).
33. Les juges de paix qui siègent à ces tribunaux sont nommés par le gouvernement provincial et assignés par la Cour de justice de l'Ontario.

Cependant, le cas qui suit est représentatif de bien d'autres et démontre que les services en français ne sont pas toujours au rendez-vous dans les tribunaux administrés par certaines municipalités. Une plaignante s'est rendue à un tribunal situé tout près de son lieu de résidence dans une affaire de contravention pour excès de vitesse. Ayant demandé une audience bilingue, elle se rend compte qu'aucun service en français n'était disponible le jour de sa comparution. Pour répondre à sa demande, son dossier fut envoyé devant une autre cour. En raison du délai très court qui lui fut alloué pour entreprendre une telle démarche, la plaignante a alors décidé de poursuivre sa procédure en anglais renonçant ainsi à ses droits d'avoir une audience bilingue.

Certes, ce cas soulève le manque de juges de paix bilingues qui prévaut en Ontario, mais illustre aussi le travail énorme qui reste à effectuer pour sensibiliser certaines municipalités à l'idée d'offrir activement des services en français pour respecter ainsi les choix de leurs citoyens francophones, tout en se conformant à leurs obligations en vertu de l'entente qui le lie au ministère.

Par ailleurs, ce protocole d'entente comprend des clauses qui demandent aux municipalités de rendre compte des services qu'elles offrent, incluant un portrait des services en français, par le biais du rapport de rendement qu'elles soumettent au ministère.

Il y a deux ans, le **ministère du Procureur général** a créé un comité composé des partenaires municipaux, de représentants du ministère et de la communauté (AFMO et AJEFO) afin d'identifier les lacunes ou difficultés et de tenter d'y remédier. Ce comité s'est chargé de développer un sondage pour évaluer la qualité des services en français.

Le ministère a également mis à la disposition de ses partenaires municipaux des outils pratiques pour les aider à mieux répondre à leurs obligations. En outre, tous les ans, le ministère procède à des vérifications auprès d'un certain nombre de tribunaux afin d'évaluer localement la prestation des services en français.

Tout de même, malgré ces mesures et l'existence de normes et d'un comité, il va sans dire que les normes provinciales relatives au protocole d'entente et établies par le ministère du Procureur général sont loin d'être suffisantes. Des actions concrètes doivent être entreprises par le ministère pour que les municipalités se conforment réellement aux termes du contrat qu'elles ont signé.

4.3.2 Bureaux de santé publique

Les 36 bureaux de santé publique (conseils de santé) font partie intégrante du système de prestation de soins de santé en Ontario. Ils comprennent divers modèles de gouvernance : 22 sont autonomes, 2 sont autonomes et intégrés, 7 sont régionaux, 3 sont non régionalisés et 1 est semi-autonome.

La majorité des bureaux de santé publique ne dispensent pas de services équivalents en français alors que certains programmes revêtent une importance capitale pour la communauté francophone. On peut penser, par exemple, à la promotion de la santé, la prévention des maladies infectieuses, la vaccination ou l'immunisation.

Le Commissariat traite un grand nombre de plaintes relatives aux nombreux manquements en ce sens, dont plusieurs relatives au virus de la grippe pandémique A (H1N1) 2009. Dans certains cas, des francophones ont dit ne pas avoir eu accès à l'information portant sur ces services de santé et qu'ils n'ont jamais fait l'objet d'une campagne de sensibilisation publique à cet effet. Cette situation s'est également fait sentir chez les fournisseurs de services de santé en français et au sein des conseils scolaires de langue française qui ont reçu des renseignements uniquement en anglais et qui se sont également fait dire que l'information ne serait pas traduite.

Lors du traitement de ce dossier, le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** a affirmé que la prestation de services par les bureaux de santé publique n'est pas de sa compétence, que son rôle se limite à évaluer les services devant être offerts par les bureaux de santé publique à la lumière des dispositions de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé (LPPS)*[34] et, notamment celles sur les *Normes de santé publique de l'Ontario* et des protocoles. Il a de plus indiqué que les bureaux de santé publique ne sont pas des organismes gouvernementaux au sens de la *LSF*, mais qu'ils sont plutôt des conseils locaux au sens

34. Pour plus de détails : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90h07_f.htm (page consultée en mars 2010)

de la *Loi sur les affaires municipales*[35], puis que l'obligation dévolue à un organisme gouvernemental ne peut pas être imposée aux bureaux de santé publique en raison d'une exemption légale.

Le financement des bureaux de santé publique a connu plusieurs changements depuis la création de ces organismes jusqu'à aujourd'hui. Traditionnellement, le financement des programmes obligatoires (les normes en matière de santé publique de l'Ontario) a été partagé entre la province et les municipalités. En 1998, ils étaient financés à 100 % par les municipalités. Depuis 2004, le gouvernement a augmenté la part provinciale reliée aux coûts du programme obligatoire de 50 % à 75 % en 2007, un financement qui est demeuré partagé depuis entre le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le ministère de la Promotion de la santé. La province fournit du financement supplémentaire à 100 % pour des programmes particuliers[36]. Le pourcentage de la participation de chaque palier varie d'un bureau à l'autre. Dans certaines régions, comme c'est le cas à Ottawa, la province couvre 75 % des coûts contre 25 % pour la municipalité.

De son côté, le ministère des Affaires municipales et du Logement fait remarquer dans son *Rapport d'examen provincial municipal du financement et du mode de prestation des services* que le « gouvernement provincial établit des normes et précise l'orientation des programmes sociaux universels et [qu'il] verse une part importante du financement nécessaire à certains programmes et services[37] ».

En ayant cet énoncé à l'esprit, il faudrait qu'un ministère puisse expliquer comment il peut se défiler de ses obligations en matière de reddition des comptes et de normalisation des compétences linguistiques lorsqu'il accorde des contrats de prestation de services. Nier tout bonnement le statut d'organismes gouvernementaux des bureaux de santé publique n'altère en rien leur obligation de rendre des comptes sur la gestion des fonds provenant de la province et ne les soustrait pas à leur obligation de justifier l'utilisation faite de ces fonds. Il appartient donc à la province d'établir des normes et des obligations en matière de prestation de services en français et d'en uniformiser la pratique à l'ensemble de ces fournisseurs.

L'article 4 de la *LPPS*, qui définit les fonctions des conseils de santé – qui comprennent notamment les bureaux de santé publique – précise que ces organismes doivent exercer les autres fonctions que lui impose toute autre loi. La *LPPS* prévoit aussi que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prescrire des normes et établir des exigences à l'égard des programmes et des services de santé, et exiger des conseils de santé qu'ils s'y soumettent. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée dispose donc du pouvoir nécessaire pour réglementer la prestation de services en français par les bureaux de santé publique afin qu'ils se conforment ainsi à l'objectif d'offrir au public des services équivalents en français tel que prévu par la *Loi sur les services en français*. Des mesures en ce sens peuvent être adoptées pour harmoniser les deux lois.

Le Commissariat désire souligner que le ministère reconnaît le besoin d'inciter les bureaux de santé publique à offrir des services en français. Dans son *Guide relatif à l'offre de programmes et de services de santé publique en français aux francophones de l'Ontario*, le ministère affirme que « la nature même de certains programmes de santé publique accroît la nécessité de veiller à ce que les services soient offerts en français. C'est le cas des services ciblant un public qui compterait des francophones unilingues, comme les programmes qui s'adressent aux écoles et aux garderies[38] ». Il s'agit d'un pas dans la bonne direction, mais ce n'est simplement pas suffisant.

35. Pour plus de détails : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90m46_f.htm (page consultée en mars 2010).

36. Pour plus de détails, consulter le *Rapport annuel de 2007 de Santé publique Ottawa*. Disponible en ligne : http://ottawa.ca/residents/health/publications/annual_report/ar_2007_fr.html (page consultée en mars 2010).

37. Ministère des Affaires municipales et du Logement, *Rapport d'examen provincial municipal du financement et du mode de prestation des services*, Toronto, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2008. Disponible en ligne : http://www.mah.gov.on.ca/AssetFactory.aspx?did=6053 (page consultée en mars 2010).

38. Ce Guide est disponible en ligne : http://www.health.gov.on.ca/french/providersf/programf/pubhealthf/oph_standardsf/ophsf/progstdsf/pdfs/french_language_servicesf.pdf (page consultée en mars 2010).

Recommandation 4

Considérant le rôle joué par la province dans le financement des bureaux de santé publique et de diverses initiatives en santé publique, ainsi que dans l'élaboration de normes et priorités en réponse aux besoins particuliers des francophones :

> **Le commissaire aux services en français recommande au ministère de la Santé et des Soins de longue durée d'exiger des bureaux de santé publique, lorsque le financement provient, en tout ou en partie, de la province, qu'ils appliquent la *Loi sur les services en français*.**

4.3.3 *Ontario au travail*

Le programme *Ontario au travail* permet aux personnes qui éprouvent des difficultés financières provisoires de trouver un emploi ou d'obtenir une aide financière.

Des gens se sont plaints de la disponibilité et de la qualité des services en français offerts dans le cadre de ce programme. Malgré le fait que le programme soit administré par les municipalités ou les Conseils d'administration de district des services sociaux, *Ontario au travail* demeure un programme provincial sous la responsabilité du **ministère des Services sociaux et communautaires** et par conséquent, ses services doivent être dispensés en français. Des plaignants ont fait valoir qu'ils ont été incapables d'obtenir de tels services, notamment dans les bureaux d'aide sociale de Welland et de Toronto.

De plus, lorsqu'un des plaignants se fait répondre par un agent des services sociaux de la municipalité de Toronto que la ville n'était pas assujettie à la *Loi sur les services en français*, on est loin du principe de l'offre active.

Le Commissariat a reçu l'assurance du ministère que, suite à ces plaintes, une planification plus approfondie et une coordination plus étroite seraient mises en place entre le ministère et les fournisseurs de services sociaux à l'échelon local. Le ministère pourra ainsi prendre en compte les problèmes systémiques soulevés par les plaintes, renforcer l'approche axée sur l'offre active et continuer d'inclure la clause sur les services en français dans ses contrats.

Le Commissariat a demandé au ministère de fournir une mise à jour sur la planification et la mise en œuvre des mesures annoncées concernant les enjeux systémiques relatifs à la prestation des services en français dans ces régions. De plus, il a abordé la mise en place d'outils d'évaluation et de mécanismes de suivi qui permettront de s'assurer que les lignes directrices sur les services en français seront insérées dans les normes du ministère. Le Commissariat a insisté également sur la nécessité d'appliquer ces nouvelles mesures à l'échelle de la province.

Enfin, le Commissariat a reçu l'assurance que tous les fournisseurs de services allaient recevoir une formation les sensibilisant à leurs obligations par rapport à la *LSF*.

Au bout du compte, le Commissariat constate que la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail*[39] contient des dispositions qui peuvent être invoquées pour que soit respecté l'esprit de la *LSF*. En effet, cette loi accorde au ministre responsable le pouvoir de désigner des zones géographiques et d'assortir toute désignation de conditions[40], s'il le juge à propos. Il revient, donc, au ministère de s'assurer d'une certaine cohérence entre ce découpage et celui des régions désignées en vertu de la *LSF*.

4.4 ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT

4.4.1 Sociétés d'aide à l'enfance

Au fil des ans, plusieurs lois relatives au bien-être des enfants ont été adoptées, dont la plus récente en 1984, la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille (LSEF)*. Historiquement, la nature des services de protection de l'enfance n'a également cessé d'évoluer, passant d'un système basé sur le bénévolat à des services offerts depuis plusieurs années par des professionnels travaillant au sein d'organismes communautaires[41]. Ces services, jadis sous la responsabilité directe du gouvernement provincial, sont aujourd'hui assurés par 53 Sociétés d'aide à l'enfance (SAE) financées par le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse.**

39. Pour plus de détails : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_97o25a_f.htm (page consultée en mars 2010)
40. Pour plus de détails, consulter notamment les articles 37 et 38 de la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail*
41. Pour plus de détails : http://www.oacas.org/childwelfare/history.htm (page consultée en mars 2010; disponible seulement en anglais)

Au cours de la dernière année, le Commissariat a reçu plusieurs plaintes relatives aux SAE. Pour l'heure, les enquêtes relatives à ces dossiers sont résolues dans un délai extrêmement court du fait que le Commissariat contacte directement les hauts gestionnaires de ce ministère pour trouver une solution aux problèmes d'accès aux services en français. La coopération a été impeccable jusqu'à maintenant.

Mais il n'empêche qu'il s'agit toujours de situations d'urgence. Le Commissariat traite ces questions au cas par cas, à la pièce. Cela demeure évidemment une solution provisoire et ne peut constituer un règlement global garantissant une prestation des services en français aux enfants francophones en situation vulnérable.

D'autant plus que, bien souvent, les plaignants ne font appel au Commissariat que parce qu'ils en ont été informés par des organismes communautaires. Cette réalité cache un constat encore plus alarmant : celui des personnes qui ne savent toujours pas que des services en français peuvent être disponibles et encore moins qu'elles ont la possibilité de porter plainte quand elles considèrent leurs droits bafoués.

Pourtant, les lois sont claires. L'alinéa 1 e) de la *LSF* prévoit que cette loi s'applique aux fournisseurs de services au sens de la *LSEF*. Cette dernière prévoit que, parmi les fournisseurs de services, on retrouve toutes les SAE. Le paragraphe 2 (1) de la *LSEF* énonce que « Lorsque cela est approprié, les fournisseurs de services offrent leurs services à l'enfance et à la famille en français ». Il faut se demander ce que veut dire l'expression « lorsque cela est approprié ». Pour le commissaire, elle signifie, selon les principes de jurisprudence bien établis en droits linguistiques, que si une personne se présente et demande un service en français, cela devrait être approprié de l'offrir. Il n'est pas question ici de régions désignées sous la *LSF*. Il ne saurait d'ailleurs en être question, puisque l'intérêt de l'enfant, particulièrement, doit toujours primer, comme le précise le paragraphe 1 (1) de la *LSEF*.

Bien qu'une analyse de la situation sur le terrain n'ait pas été effectuée partout, on peut difficilement se tromper en affirmant qu'il faut faire preuve de patience et de détermination pour obtenir un service en français d'une SAE. À l'exception de quelques rares Sociétés, comme les Services aux enfants et adultes de Prescott-Russell, il n'est pas évident de faire appel aux services en français, même avec l'aide du ministère. On est loin du concept de l'offre active.

De plus, tous les professionnels pouvant offrir des services en français devraient être regroupés, ne serait-ce que virtuellement, plutôt que d'être éparpillés dans la province. Le ministère aurait un grand intérêt à créer un lieu d'échanges et de partages d'information entre ces professionnels, question de faciliter la formation continue en français. Ainsi, si une personne de Toronto ne peut obtenir un service spécialisé en français, comme un psychologue pour enfant, on saurait que ce service pourrait être offert par une spécialiste d'une SAE située dans la région de Sudbury, par exemple. Une telle banque de ressources pourrait avoir un effet inestimable sur l'offre active de services en français, surtout auprès de clientèles particulièrement vulnérables. Cette banque de ressources serait aussi très bénéfique tant pour les professionnels que pour le ministère.

Les services en français ne sont donc pas forcément synonymes de changement radical de la structure existante sur le plan du personnel, ni d'augmentation significative des ressources financières dont disposent les Sociétés d'aide à l'enfance. Il est question ici d'une utilisation plus concertée, plus efficace des ressources existantes, lorsqu'il y est question des services en français. Le temps dira si les ressources actuelles sont suffisantes, mais pour l'instant, il importe de savoir quelles sont les ressources à la disposition des communautés francophones.

Le manque de services en français peut avoir des conséquences dramatiques. Ce constat fait ni plus ni moins écho aux recommandations que formulait, en 2009, l'honorable juge G. Normand Glaude dans son rapport, alors qu'il présidait la Commission d'enquête sur Cornwall.

« À l'époque, C-17 avait 17 ans. Il allégua que M. Leduc l'avait agressé. Durant l'entrevue, C-17 avait de la difficulté à décrire les agressions, en partie à cause de problèmes liés à la langue. Il est malheureux que cette entrevue n'ait pas été réalisée en français. Comme je l'ai mentionné, la révélation d'incidents concernant des agressions sexuelles peut être un exercice extrêmement stressant pour les victimes, et des efforts devraient être faits pour s'assurer de les mettre à l'aise. Selon moi, cela devrait comprendre, à tout le moins, une entrevue dans la langue que le plaignant maîtrise le mieux. »[42]

Le ministère a mis sur pied un groupe de travail composé de membres de son personnel qui travaille à la prestation des services en français et à la protection de l'enfance. Ce comité cherche notamment à :

- Identifier les barrières empêchant une prestation équivalente des services en français;
- Identifier les stratégies pour améliorer la capacité de fournir des services en français dans les régions désignées; et
- Élaborer un plan stratégique comprenant les grandes lignes améliorant la prestation des services en français dans le domaine de la protection de l'enfance.

C'est là un début prometteur. Mais l'approche prise par le ministère semble privilégier les 22 SAE qui se trouvent dans des régions désignées sous la *LSF*. Le commissaire s'inscrit en faux contre cette approche minimaliste et au demeurant contraire aux lois existantes.

Cependant, quel que soit le mode de prestation de services auquel un ministère choisit de recourir, l'application du concept de l'offre active de services devrait se traduire par des mesures concrètes dont on retrouve l'énoncé à un stade aussi précoce que la rédaction du texte de l'entente entre le ministère et les SAE. Ce texte doit explicitement faire référence à la nécessité de répondre aux besoins de la population francophone, une population si souvent vulnérable et marginalisée.

Recommandation 5

Considérant que les Sociétés d'aide à l'enfance doivent respecter les dispositions de la *Loi sur les services en français* et considérant que les clientèles de ces sociétés sont souvent en situation de vulnérabilité :

Le commissaire aux services en français recommande au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse :

A. Que les Sociétés d'aide à l'enfance intègrent l'offre active de services en français dans la prestation de leurs services partout dans la province.

B. De créer, de concert avec les Sociétés d'aide à l'enfance, un regroupement ou à tout le moins un répertoire de fournisseurs de services en français au bénéfice des Sociétés qui ne sont pas actuellement en mesure d'offrir ces services.

4.4.2 Programme *Réalisons le potentiel de la communauté* d'Autisme Ontario

Une plainte déposée en septembre 2008 dénonçait qu'en vertu de la *Loi sur les services en français (LSF)*, le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** n'avait pas respecté ses obligations en matière de prestation de services en français pour les personnes atteintes de troubles du spectre autistique.

Le Commissariat admet que la question des services en français en matière d'autisme est complexe et difficile à cerner. L'enquête menée n'a porté que sur le programme *Réalisons le potentiel de la communauté* offert par Autisme Ontario depuis 2006 grâce à une subvention annuelle d'un million de dollars du gouvernement. Aux fins d'enquête, le Commissariat a entendu le ministère, l'organisme en question, les plaignants et des parents d'enfants ayant un trouble autistique afin de mieux comprendre la nature des défis auxquels ils sont confrontés.

42. Honorable G. Normand Glaude, commissaire, *Rapport de la commission d'enquête sur Cornwall*, Phases 1 et 2, Résumé, Volume 4. Ministère du Procureur général de l'Ontario, 2009, p. 187. Disponible en ligne : http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/inquiries/cornwall/fr/report/index.html (page consultée en mars 2010).

Le ministère a reconnu que ce programme avait été élaboré sans consultation auprès des communautés francophones. De fait, les besoins spécifiques de ces communautés n'avaient pas été pris en compte. Toutefois, il faisait remarquer qu'il s'agissait d'une initiative émanant d'un organisme qui avait déposé une demande de financement auprès du ministère pour un projet pilote.

La décision du ministère s'appuie sur des normes rigoureuses auxquelles doit se soumettre tout organisme désireux de devenir un organisme bénéficiaire de paiements de transfert, notamment le nombre d'années d'existence de l'organisme, sa situation financière, sa mission, sa vision, ses objectifs, sa gouvernance et sa capacité à rendre des comptes.

Le ministère a pris des mesures afin que des services soient offerts en français. En 2007, il a annoncé un financement additionnel pour développer le volet français du programme dans le but d'offrir un soutien et des services équivalents aux francophones dans la région d'Ottawa, sans que ces derniers doivent être membres d'Autisme Ontario pour y avoir droit. Depuis ce temps, d'autres ressources financières ont été octroyées et les services ont été étendus à sept autres régions.

Par ailleurs, Autisme Ontario prévoit inclure les services en français à son plan stratégique en 2010. De même, l'organisme devra produire un plan détaillé de la prestation de services en français, comprenant un accès permanent, de qualité et adéquat à ces services, ainsi que la représentation et l'imputabilité face à ces services afin de répondre aux exigences contractuelles du ministère. Autisme Ontario a mis sur pied un comité consultatif francophone sur les services en français qui devra le conseiller et lui faire des recommandations sur l'offre active de services en français.

Bien que la qualité des services en français ne soit pas toujours équivalente et, en tenant compte du mandat provincial de l'organisme, le Commissariat suggère plusieurs pistes de solutions au ministère tout en formulant des recommandations pour résoudre cette situation dans un délai acceptable. Le Commissariat recommande, entre autres, qu'Autisme Ontario entreprenne des démarches pour obtenir une désignation partielle en vertu de la *LSF* afin d'étendre son accès aux communautés francophones des régions désignées. En plus de rendre Autisme Ontario imputable auprès du ministère de la qualité des services en français offerts dans le cadre de ce programme, une telle désignation nécessiterait que le conseil d'administration d'Autisme Ontario inclue une représentation francophone dans le but de répondre aux exigences du ministère. L'organisme a d'ailleurs entrepris la démarche en ce sens et espère obtenir la désignation partielle d'ici deux ans. Au cours des prochains mois, le Commissariat entend faire le suivi sur ce dossier afin que ses recommandations soient appliquées par le ministère et qu'Autisme Ontario respecte son engagement. Le Commissariat encourage les bénéficiaires de ces services à la vigilance et, le cas échéant, à lui faire part de tout manquement à l'égard de la *LSF*.

CHAPITRE 5
Subventions et transferts de responsabilités

Les cas présentés dans ce chapitre illustrent des situations où des gens bien intentionnés ont tenté d'alléger le fardeau de leur ministère, en omettant de bien peser les retombées de leurs actions sur certaines de leurs obligations, comme c'est le cas bien souvent à l'égard de celles relatives à la *Loi sur les services en français*. C'est alors que le Commissariat est saisi des doléances de citoyens mécontents qui estiment faire encore les frais d'une sempiternelle réorganisation des services gouvernementaux.

Le commissaire est déterminé plus que jamais à jouer un rôle actif en contribuant par un dialogue positif avec les différentes instances en cause dans les processus de résolution de plaintes. Il se réjouit que, dans la plupart des cas, les parties prennent connaissance des faits reprochés, les analysent et tentent d'y apporter des solutions concrètes, satisfaisantes et dans le meilleur intérêt de tous les intervenants.

5.1 SUBVENTIONS

Les ministères subventionnent des programmes et des services qui sont offerts par des organismes qui répondent indéniablement à des besoins de la population ontarienne. Cependant, on déplore de manière générale le manque de sensibilité – et de sensibilisation – à l'égard de la prestation de services équivalents pour les francophones. Pourtant, si un programme ou un service disponible en anglais répond à des besoins, il y a tout lieu de croire que des besoins équivalents – ou semblables – existent au sein de la population francophone. L'absence d'une clause relative aux obligations et responsabilités à l'égard de la *LSF* dans les contrats signés avec ces organismes lors de l'octroi d'un financement public est une pratique qui demeure encore trop répandue.

5.1.1 *Programme d'information à l'intention des parents*

Dans le dossier d'une plainte portant sur la justice familiale, le Commissariat a mené une enquête au sujet du *Programme d'information à l'intention des parents* dispensé par les Centres d'information sur le droit de la famille de Toronto[43]. Ce programme est financé, en partie, par le **ministère du Procureur général** depuis la fin des années 1990. Offert par la faculté de droit de l'Université York, ce programme était disponible uniquement en anglais jusqu'à récemment.

En effet, le Commissariat estime que le ministère aurait pu prendre des mesures pour que la prestation des services en français se fasse dès les premiers jours. Lors des négociations avec l'organisme, il aurait dû soulever cette question afin de déterminer si ce dernier disposait des ressources matérielles, techniques et humaines nécessaires pour offrir des services en français. Il aurait pu également identifier un autre organisme pour offrir les services en français requis.

5.1.2 Célébration de la Fierté gaie

Depuis 2004, le **ministère du Tourisme et de la Culture** reconnaît l'importance des célébrations de la Fierté gaie et de sa communauté en accordant notamment une subvention à l'organisme *Pride Toronto*, organisateur des activités entourant ces célébrations. Une plainte indiquant que les services en français y sont inexistants a été déposée auprès du Commissariat.

En raison de cette plainte et du soutien financier de la province, de la vitrine médiatique et promotionnelle que constitue l'événement, en plus de la forte participation des francophones d'ici et d'ailleurs, le Commissariat a étudié la question et a demandé au ministère certaines précisions sur l'existence de clauses contractuelles concernant la prestation des services en français. Le ministère a reconnu n'avoir jamais imposé d'obligations contractuelles à *Pride Toronto* en ce sens.

Pride Toronto reconnaît qu'il n'y a pas eu de services équivalents offerts en français lors de la semaine de la Fierté gaie de 2009. L'organisation s'est montrée disposée à faire preuve de bonne foi en tentant d'apporter des changements pour les événements à venir. Le Commissariat promet d'assurer un suivi en ce sens et de collaborer au rapprochement des parties intéressées.

43 Il existe trois Centres d'information sur le droit de la famille à Toronto.

Dans le traitement de ce dossier, le ministère a reconnu l'importance du principe de l'offre active. Il s'est engagé à inclure dorénavant des clauses contractuelles sur la prestation de services en français lorsque l'événement s'y prête. Le Commissariat tient à souligner la collaboration exemplaire du ministère à la recherche de pistes de solutions. Il s'agit là d'un bel exemple où la résolution d'une plainte a atteint son objectif principal, soit celui de contribuer à une amélioration tangible de la qualité et l'accessibilité des services en français pour la communauté francophone.

5.1.3 Portail régional à l'intention des nouveaux arrivants

Le Commissariat a reçu une plainte concernant le portail à l'intention des nouveaux arrivants, développé par la région du Niagara : **www.niagaraimmigration.ca**. Ce portail, subventionné par le **ministère des Affaires civiques et de l'Immigration** dans le cadre du *Programme de renseignements municipaux en ligne sur l'immigration*, est disponible en anglais seulement. Pourtant, le ministère subventionne également d'autres sites régionaux comme ceux des régions de Timmins, Kingston et Ottawa, lesquels incorporent une composante francophone. Sur son propre site, le ministère a ainsi indiqué aux internautes francophones que des hyperliens vers certains sites régionaux seront disponibles lorsque leur version française sera créée.

Peu importe la provenance de la subvention, il est impératif que le ministère tienne compte de ses responsabilités à l'égard de la *Loi sur les services en français*. En tant que bailleur de fonds, le ministère dispose de tous les droits nécessaires pour faire appliquer la *Loi*. Qui plus est, ce portail dessert une clientèle francophone aux besoins particuliers en matière d'information, notamment en termes de droits et d'établissement.

Le Commissariat entend poursuivre ses démarches auprès du ministère afin de déterminer quelles mesures ont été prévues au Programme pour encadrer l'octroi de financement. À la lumière des renseignements obtenus, le Commissariat et le ministère conviendront des dispositions qui peuvent être prises pour que, dorénavant, on insère une clause sur la prestation des services en français dans toute forme de financement.

5.2 TRANSFERTS DE RESPONSABILITÉS

Le rôle du gouvernement n'a cessé d'évoluer et a changé énormément au cours de la dernière décennie. Il est passé de la prestation directe de services à celui d'intendance et de gardien de l'intérêt public. Des changements qui prennent souvent la forme de transfert de responsabilités selon que les organismes perdent leur statut pour devenir notamment privés ou indépendants, tout en prenant la relève dans la prestation des services.

Pourtant, l'impact de ces changements sur la communauté francophone, qui n'est pas toujours pris en compte, est loin d'être négligeable. Il est donc impératif pour cette dernière de demeurer vigilante afin de voir à ce que la qualité des services en français n'en soit pas compromise. Les cas rapportés dans cette partie illustrent bien ces transferts de responsabilités vers des entités qui prennent la relève dans la prestation de services, sans garantir aux citoyens le droit de recevoir des services dans leur langue.

5.2.1 SEFM-prise deux

Le Commissariat a reçu un très grand nombre de plaintes portant sur la qualité des services en français offerts par la Société d'évaluation foncière des municipalités[44]. De tout temps, les différents organismes gouvernementaux et non gouvernementaux chargés de l'évaluation foncière se sont engagés à offrir des services en français. Cette politique tacite mise de l'avant par les employés provinciaux et municipaux des années 1960 jusqu'aux années 1980 est devenue une obligation légale avec l'adoption de la *LSF*. Cet engagement incluait, sans pour autant s'y restreindre, la désignation de postes bilingues au sein de ces organismes.

Tout au long de son histoire, l'engagement implicite des employés de la Société à offrir des services en français n'a donné que des résultats très mitigés. En fait, la prestation des services en français devenait ainsi tributaire des compétences et de la volonté de chaque employé.

44. Avant de prendre le nom actuel de Société d'évaluation foncière des municipalités, la SEFM a successivement porté le nom de [illegible] (DÉF) du ministère des Finances et de Corporation de l'évaluation foncière de l'Ontario (CEFO).

Le premier transfert de responsabilités remonte à la fin des années 90, soit au temps de la Corporation de l'évaluation foncière de l'Ontario, l'entité qui existait avant la Société. Un transfert qui comprenait bien à l'époque une clause demandant à la nouvelle entité de maintenir des services d'évaluation foncière en français, dont le niveau serait au moins égal à celui offert auparavant. L'existence d'une telle clause a été confirmée et soumise au Commissariat.

Le ministère a récemment confirmé son engagement à maintenir un niveau de service déjà établi suivant le transfert de responsabilités du **ministère des Finances**, tel qu'indiqué dans le protocole d'entente en 1998 entre le ministère et la Corporation de l'évaluation foncière de l'Ontario (maintenant la SEFM).

Il incombe au ministère de s'assurer que les services disponibles en français demeurent les mêmes après le transfert de responsabilités. Le Commissariat continuera d'enquêter sur ce dossier au cours de la prochaine année.

5.2.2 *Hydro One*

Lors de la création de la société Hydro Ontario[45] sous la *Loi sur les sociétés par actions*, l'ancêtre d'*Hydro One* et dont le gouvernement de l'Ontario est le principal actionnaire, il aurait été nécessaire qu'une clause soit inscrite à l'entente créant la nouvelle entité afin d'obliger l'organisme à offrir des services en français.

Cela dit, le Commissariat reconnait que la société déploie des efforts appréciables afin de satisfaire les besoins de sa clientèle francophone. Toutes les personnes nouvellement abonnées reçoivent une trousse de bienvenue bilingue et ont la possibilité de faire valoir leur préférence en ce qui a trait à la langue de communications avec la société. La facturation et les dépliants d'information parviennent alors à tous les clients dans la langue de leur choix.

L'entente de services entre *Hydro One* et le centre d'appels stipule qu'en tout temps, durant les heures d'ouverture, le fournisseur de services doit maintenir en poste au moins un agent désigné bilingue. Tous les messages téléphoniques sont disponibles tant en anglais qu'en français. Cependant, les représentants d'*Hydro One* ont avisé le Commissariat que les appels d'offres, les avis publiés dans le cadre d'une étude environnementale et le site Web ne sont toujours pas disponibles en français. Dans le cas du site Internet, la société prévoit remédier à la situation à court terme.

La plupart des plaintes portaient sur les messages enregistrés annonçant des interruptions de courant permettant à la société de procéder à l'entretien de son réseau, les délais d'attente prolongés pour obtenir des services en français et le recours à des sous-traitants unilingues anglophones pour effectuer des travaux d'élagage en régions désignées bilingues en vertu de la *LSF*.

Hydro One a pris bonne note de celles-ci et s'est engagée à travailler avec son personnel et ses fournisseurs afin de trouver des solutions aux insatisfactions exprimées par les plaignants.

5.2.3 Centres d'accès aux soins communautaires

Le 1er avril 2009, les francophones de l'Ontario se sont fait passer un sapin. En effet, des changements importants ont été apportés au statut des centres d'accès aux soins communautaires suite aux modifications apportées à la *Loi de 2001 sur les sociétés d'accès aux soins communautaires*. En vertu de ces modifications, le statut des centres est passé d'organisme gouvernemental à celui d'organisme sans but lucratif géré par un conseil d'administration indépendant. Ces centres assurent la liaison avec les établissements de soins de longue durée, les services de soins à domicile et les autres services offerts à la population.

Parmi les modifications apportées à cette loi, les membres du conseil d'administration et les directrices et directeurs généraux ne sont plus nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil, un changement qui a des répercussions directes sur l'obligation qu'avaient les centres d'offrir des services en français. Les liens d'imputabilité qui rattachent les centres, les RLISS et le ministère ont été dilués. L'annonce de ces changements est passée quasi inaperçue en laissant à chaque centre le soin d'en faire lui-même l'annonce.

Le Commissariat a reçu des plaintes de la part de citoyens préoccupés à juste titre par ces changements qui touchent la prestation des services en français des centres, ces derniers n'étant plus assujettis à la *Loi sur les services en*

45 Cette privatisation a mené à la création d'*Hydro One*.

français. En réponse à ces plaintes, le Commissariat a communiqué avec le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** pour lui en faire part. Quelles mesures le ministère entend-il prendre pour garantir le maintien de la prestation des services en français dans les Centres situés en régions désignées ou couvrant une telle région? Devrait-on envisager l'adoption d'un règlement pour contraindre les centres à offrir des services équivalents en français comme c'était le cas auparavant?

Le gouvernement a procédé à un transfert de responsabilités sans avoir prévu de continuation dans l'offre des services en français par les centres. Il n'est pas trop tard pour remédier à cette situation. La *Loi de 2001 sur les sociétés d'accès aux soins communautaires* prévoit que le ministère peut encore exercer une influence sur ces organismes[46]. Le commissaire recommande donc au ministère de réparer cette erreur commise.

Recommandation 6

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre de la Santé et des Soins de longue durée d'émettre un règlement afin que les centres d'accès aux soins communautaires se conforment aux obligations prévues par la *Loi sur les services en français*.

5.2.4 Élaboration de cours de conduite automobile en français

Des plaignants ont déploré la décision récente de transférer la responsabilité du **ministère des Transports** d'élaborer des cours de conduite automobile aux écoles de conduite. Selon eux, ce transfert est à l'origine de l'abandon de services en français et est perçu comme un désengagement du ministère à l'égard de ses obligations relatives à la *Loi sur les services en français*.

La décision du ministère semble avoir été prise de manière prématurée, sans qu'une attention particulière ne soit accordée à l'application de ses propres normes relatives à la prestation des services en français. Le ministère a réagi positivement à ces plaintes en convoquant une rencontre avec les écoles de conduite et les concepteurs de cours de conduite afin d'avoir l'heure juste sur les pratiques qui ont cours dans l'industrie. Suite à cette rencontre, il s'est engagé à explorer des moyens par lesquels le ministère pourrait faciliter la disponibilité d'un curriculum en français.

Le ministère a également signifié son intention de maintenir le dialogue avec les principaux joueurs de l'industrie en planifiant d'autres rencontres à ce sujet avec eux et en se dotant d'une date butoir. Le ministère a donc démontré son leadership, ainsi que son désir d'identifier des solutions satisfaisantes et de parvenir à la résolution des points soulevés dans le meilleur intérêt de toutes les parties impliquées dans ce dossier.

5.2.5 Enseignement des cours de premiers soins

Le règlement 1101 qui découle de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* oblige tout employeur à s'assurer que « les trousses et les postes de premiers soins soient confiés à des travailleurs titulaires d'un certificat valable de secouriste émis par un organisme de formation reconnu par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail[47] ».

Il appartient aux employeurs de prendre les dispositions nécessaires pour faire suivre à leurs employés une formation de secouriste auprès d'un organisme reconnu de leur choix. Cependant, au dire du plaignant, les programmes de formation mis à la disposition des employeurs et des agences de formation ne sont pas disponibles en français de façon équivalente. Il en découle une incapacité pour des employés francophones et leurs employeurs à se conformer aux exigences prescrites par règlement administratif[48].

Par ailleurs, le **ministère du Travail** a informé le Commissariat que la Commission ne fournit pas de services directs ou indirects. Son rôle se limite à s'assurer de l'application de la loi et des règlements administratifs qui en découlent, notamment le règlement 1101. De plus, la Commission maintient qu'elle n'a aucun rôle à jouer, ni dans la

46 Pour plus de détails, consulter le paragraphe 22 (1) de la *Loi de 2001 sur les sociétés d'accès aux soins communautaires*.

47 Disponible en ligne : http://www.wsib.on.ca/wsib/wsibsite.nsf/LookupFiles/DownloadableFile-FrenchPremiersSoins/$File/FirstAid1.pdf (page consultée en mars 2010).

48 Pour plus de détails, consulter le *Règlement 1101 portant sur les exigences en matière de premiers soins en application de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. Règlement disponible seulement en anglais : http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/english/elaws_regs_901101_e.htm (page consultée en mars 2010).

fréquence des cours, ni dans le choix de l'emplacement retenu. Ce sont donc les établissements de formation en secourisme – des organismes indépendants – qui décident la langue dans laquelle les cours seront dispensés.

En janvier 2010, le gouvernement a nommé un comité d'experts-conseils qui mènera une étude de l'état des lieux du système de prévention de la santé et de la sécurité de la province. D'ici à ce que les résultats soient dévoilés, la Commission s'est engagée à encourager ces organismes à fournir des formations en français, à surveiller de près cette situation et à tenir le Commissariat informé de l'état des progrès dans ce dossier.

5.2.6 Création de nouvelles régions touristiques

En décembre 2009, le **ministère du Tourisme et de la Culture** a annoncé la création de 13 nouvelles régions touristiques et organismes touristiques régionaux. Le commissaire souhaite ici éviter une autre possible occasion manquée et met donc de l'avant quelques pistes à étudier concernant cette annonce de façon à prévenir des ratés en termes de planification de services pouvant joindre les francophones. Ces 13 organismes devront offrir des services en français et intégrer des services stratégiquement adaptés à l'attrait de touristes francophones, y compris ceux de l'Ontario.

La création de ces organismes touristiques régionaux est issue des recommandations du rapport sur la compétitivité de l'industrie du tourisme de la province[49], communément appelé le rapport Sorbara. L'une des recommandations est très claire quant à l'importance de faire de l'Ontario une province plus attrayante pour les marchés francophones (en particulier le Québec)[50].

Le rapport précise également que, selon « les recherches menées dans le cadre de l'étude, c'est au Québec que l'on trouve le plus grand bassin inexploité de visiteurs canadiens possibles » et que « le marché intérieur de l'Ontario demeure le pilier de l'industrie touristique de la province[51] ».

À la lumière de cette annonce, le commissaire souhaite que le ministère consulte les intervenants francophones de cette industrie pour définir ensemble les meilleures stratégies de marketing susceptibles d'attirer davantage de touristes francophones, tout en intégrant l'offre active et la prestation de services en français dans les régions touristiques de l'Ontario.

5.2.7 Réacheminement des déchets Ontario

La *Loi de 2002 visant à promouvoir la réduction, la réutilisation et le recyclage des déchets*[52] prévoit la création d'une société sans capital-actions dont le nom français serait *Réacheminement des déchets Ontario*. Personne n'est familier avec ce nom puisque la société qui a été créée fonctionne uniquement sous son nom anglais : *Waste Diversion Ontario*. D'ailleurs, on ne trouve rien en français sur le site Web de cette société qui doit son statut à une loi ontarienne où la dénomination française était pourtant clairement indiquée.

La loi accorde à cette société le mandat « de promouvoir la réduction, la réutilisation et le recyclage des déchets et de prévoir l'élaboration, la mise en œuvre et l'administration de programme de réacheminement des déchets[53] ». C'est de là que tirent leur origine tous les programmes de réacheminement des déchets dont le très unilingue *Ontario Tire Stewardship*, créé avec la participation d'un organisme de financement industriel, qui n'est ni plus ni moins qu'une autre entité issue des dispositions de cette même loi.

Toujours en vertu de la même loi, le **ministère de l'Environnement** dispose d'outils légaux pour permettre à *Waste Diversion Ontario* d'harmoniser ses programmes pour les rendre accessibles aux communautés francophones de la province et pour rappeler à cette société qu'elle a, entre autres, la responsabilité de chercher à sensibiliser davantage le public aux programmes de réacheminement des déchets et à sa participation à ceux-ci. Le ministère pourrait donc intervenir directement auprès de cette société pour la contraindre à s'acquitter de ses responsabilités tant en français qu'en anglais.

49. Honorable Greg Sorbara, *À la découverte de l'Ontario – Rapport sur l'avenir du tourisme*, ministère du Tourisme de l'Ontario, Toronto, 2009. Étude disponible en ligne : http://www.tourism.gov.on.ca/french/competitiveness/report_fr.pdf (page consultée en mars 2010).
50. *Ibid.*, p. 62.
51. *Ibid.*
52. Pour plus de détails : www.e-laws.gov.on.ca/html/source/statutes/french/2002/elaws_src_s02006_f.htm (page consultée en mars 2010).
53. *Ibid.*, article 1.

CHAPITRE 6

Mentions et pratiques exemplaires

D'année en année, le commissaire souhaite mettre en lumière les bons coups du gouvernement qui ont trait aux services en français. Cette année, ce chapitre voué à souligner les efforts des ministères et des organismes gouvernementaux présente le tout sous deux différents aspects; d'une part, les initiatives qui constituent de bonnes réalisations du gouvernement à la suite de plaintes ou encore de recommandations du commissaire, d'autre part, les pratiques exemplaires susceptibles d'en encourager d'autres.

6.1 MENTIONS EXEMPLAIRES

6.1.1 Mise à jour des profils des communautés

En partenariat avec la **Fondation Trillium de l'Ontario**, l'**Office des affaires francophones** a publié en décembre 2009 le nouveau *Profil de la communauté francophone de l'Ontario*. Ce profil fournit une vue d'ensemble de la communauté sous plusieurs aspects, dont économique, social et démographique. Ce rapport est le premier à offrir des statistiques à jour qui tiennent compte de la nouvelle définition plus inclusive de la population francophone. L'adoption de la définition en juin 2009 était issue d'une recommandation du commissaire en 2008. Des profils plus détaillés sur la jeunesse, les femmes, les personnes âgées et les minorités visibles francophones sont à venir.

6.1.2 Ligne sans frais d'Aide juridique Ontario

En 2009, le gouvernement a annoncé qu'il allait de l'avant avec la transformation du système d'aide juridique. Depuis, **Aide juridique Ontario** a financé, au cours de la dernière année, des projets visant à rehausser les services en français par l'entremise des cliniques juridiques. C'est dans cet objectif que les cliniques juridiques communautaires de Vanier, Toronto et Sudbury ont pu mettre sur pied un service téléphonique sans frais de conseils juridiques. En Ontario, ces cliniques jouent un rôle essentiel dans l'administration de la justice, raison pour laquelle Aide juridique Ontario est demeurée à l'écoute de ses divers membres de comités consultatifs, dont trois portent sur les services en français, ainsi que des intervenants clés dans le cadre du plan stratégique entrepris par le ministère du Procureur général.

6.2 PRATIQUES EXEMPLAIRES

6.2.1 ServiceOntario

En décembre 2009, **ServiceOntario** a mis sur pied un groupe témoin bilingue comprenant des employés de première ligne interagissant en français et en anglais avec le public. Les consultations menées auprès de ce groupe avaient pour but d'améliorer la qualité de l'offre de services en français dans les différents points de service partout dans la province. ServiceOntario a aussi prévu une formation sur l'offre active des services en français pour tous les employés de première ligne afin de les conscientiser pleinement sur leurs responsabilités envers la *Loi sur les services en français*. En plus d'identifier son personnel bilingue par un macaron « Bonjour, je parle français », ServiceOntario poursuit ses efforts d'affichage autant en français qu'en anglais dans chacun de ses points de service.

6.2.2 Campagne de promotion des services en français

Le 12 mai 2009, l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario a lancé la toute première campagne provinciale de promotion des services en français sous le thème « Dis : services en français ». Grâce au soutien financier de l'**Office des affaires francophones**, cette campagne visait à encourager et exhorter les francophones à se prévaloir de leurs droits et à demander leurs services en français. Des partenaires médiatiques tels que TFO et le Mouvement des Intervenant.e.s en Communication Radio de l'Ontario (MICRO), ainsi que 12 hebdos francophones de la province ont diffusé des messages et annonces pendant plus d'un mois. Cette campagne était la première de ce genre depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les services en français* en 1989.

6.2.3 Maisons d'hébergement pour femmes francophones

Le **ministère des Services sociaux et communautaires** a annoncé en début d'année la construction de deux nouvelles maisons d'hébergement pour femmes francophones. L'une d'elles sera la première de ce genre à voir le jour à Toronto. La Maison d'hébergement pour femmes francophones de Toronto offrira 20 lits aux femmes francophones et à leurs enfants qui fuient la violence familiale afin de les aider à reconstruire leur vie. En 2008-2009, les maisons d'hébergement de toute la province ont aidé quelque 13 000 femmes et 9 000 enfants.

6.2.4 Maison de l'Ontario aux Jeux de Vancouver 2010

Lors des Jeux olympiques de Vancouver 2010, le **Secrétariat olympique de l'Ontario** 2010 a assuré une présence et une représentativité de la province avec la Maison de l'Ontario. Le Secrétariat a porté une attention particulière au respect de la *Loi sur les services en français* en veillant à ce qu'en plus des enseignes et des menus d'écrans tactiles en français, le personnel s'exprimant en français soit identifié par un macaron « Bonjour! ». L'auteur-compositeur franco-ontarien Damien Robitaille et la formation Swing ont notamment fait partie de la programmation.

6.2.5 Promotion saisonnière auprès des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes

Le **ministère du Tourisme et de la Culture** a mené une étude de segmentation des marchés afin d'identifier les champs d'intérêt des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes en ce qui a trait aux loisirs. Cette étude ciblée a permis l'élaboration d'une stratégie faisant la promotion saisonnière en français d'activités et de loisirs auprès de la population francophone de l'Ontario. Ainsi, depuis janvier 2010, le ministère coordonne la distribution de matériel, brochures et documents d'information en français sur différentes activités saisonnières correspondant aux intérêts de la clientèle cible francophone en Ontario.

6.2.6 Politique des services de santé en français

Le **Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est de l'Ontario** fut le premier, en 2009, à mettre en place une politique des services de santé en français. Cette politique, entérinée par le conseil d'administration, tend à améliorer la prise en compte de l'offre des services en français sur le territoire du RLISS Nord-Est. Elle sert de plus à aider ce dernier à rencontrer ses obligations face à la *Loi sur les services en français*. L'adoption d'une telle politique se doit d'être soulignée en ce qu'elle a précédé l'adoption du Règlement 515/09 sur l'engagement de la collectivité francophone en Ontario en vigueur depuis janvier 2010.

6.2.7 Symposium sur l'Ontario et l'Afrique francophones

En octobre 2009, l'**Office des affaires francophones** a tenu à Ottawa un symposium intitulé *L'Ontario et l'Afrique francophones : des alliances à explorer*. L'événement a réuni des chefs de file du monde des affaires ainsi que des politiciens et politiciennes de l'Ontario et de nombreux pays d'Afrique. L'objectif était, en plus d'échanger sur les différentes pratiques commerciales, de développer des liens d'affaires entre les pays francophones d'Afrique et les intervenants clés de l'Ontario français.

6.2.8 *FLS and You* (Les services en français et vous)

Le **ministère des Finances** a initialement financé et élaboré ce projet de vidéo intitulée *FLS and You*, qui a d'ailleurs suscité l'intérêt des autres ministères. Le **réseau des coordonnateurs des services en français** du gouvernement provincial a travaillé de pair avec ce ministère afin d'étendre les exemples concrets contenus dans cette vidéo à l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario. Ce projet, qui coïncidait avec la désignation de Kingston en mai 2009, comprend un aperçu historique et actuel de la présence francophone en Ontario et vise particulièrement à sensibiliser les employés de la fonction publique et à accroître leurs connaissances à propos du respect des obligations de la *Loi sur les services en français*.

6.2.9 Vidéo d'animation du ministère de l'Environnement

La division Eau potable Ontario du **ministère de l'Environnement** offre toute une gamme de ressources vouées à l'apprentissage des enfants du primaire. Elle a produit notamment un dessin animé éducatif en français sur le système de filtration d'eau s'adressant aux élèves de la 2e à la 5e année. Cet outil éducatif, disponible en ligne sur le site Web du ministère, a été offert activement à tous les conseils scolaires de langue française de l'Ontario.

6.2.10 Création du réseau FrancoGO

Le 20 octobre 2009, le réseau FrancoGO, pour **Franco**phones du **g**ouvernement de l'**O**ntario, voyait le jour à l'intérieur de la fonction publique provinciale. Comptant au-delà d'un millier de membres à ce jour, le regroupement s'est donné comme mandat, entre autres, de contribuer au développement culturel, personnel et professionnel des francophones et francophiles de la fonction publique de l'Ontario. Le réseau permet de contrer le sentiment d'isolement parfois ressenti en tant qu'employé(e) francophone et donc de se rallier aux autres et de voir la richesse, l'apport et le potentiel des membres du personnel qui parlent français au sein du gouvernement, œuvrant dans un poste désigné bilingue ou non.

CHAPITRE 7

Activités du Commissariat

En 2009-2010, le Commissariat aux services en français a pris un véritable élan. Ce fut une période où il a vu naître les fruits de ses efforts des années précédentes quant aux démarches de mise en place du bureau depuis 2007, conduisant entre autres au renouvellement du mandat du commissaire. Ainsi, au terme de deux années d'existence, la crédibilité du bureau est établie et les premiers grands résultats d'enquête commencent à se faire connaître. Cette dernière année en est donc une d'accomplissements tangibles, notamment avec les publications de deux importants rapports en moins de six mois, ainsi que les premières conclusions publiques d'une enquête formelle avec recommandations.

7.1 RENCONTRES COMMUNAUTAIRES, ALLOCUTIONS, ÉVÉNEMENTS PUBLICS ET MÉDIAS

Le commissaire a poursuivi ses rencontres au sein de la communauté francophone de l'Ontario au cours des 12 derniers mois. Il a tenu 130 rencontres avec différents membres, organismes et regroupements représentant la population francophone. De plus, la sollicitation de la présence du commissaire à différentes activités publiques a doublé au cours de cette même période comparativement à l'an dernier. Sollicité à 163 reprises, le Commissariat a pris part à 84 activités et événements publics de la communauté francophone partout dans la province, soit deux fois plus qu'en 2008-2009. Le commissaire a également prononcé 29 allocutions et accordé près de 80 entrevues médiatiques.

7.2 RENCONTRES DE HAUTS DIRIGEANTS

Le nombre de rencontres avec divers hauts dirigeants de la fonction publique ontarienne s'est sensiblement accru l'an dernier. Le commissaire a effectué près de 70 rencontres à différents niveaux à l'intérieur du gouvernement, incluant l'Office des affaires francophones. Dans l'objectif de renforcer son mandat, ces rencontres visaient notamment à mener des suivis auprès des sous-ministres initialement rencontrés en 2007-2008 et à établir un premier contact avec ceux nouvellement en poste. Ce fut le cas notamment du nouveau sous-ministre des Affaires francophones avec qui le commissaire s'est entretenu à maintes reprises. Le commissaire a aussi rencontré les directrices et directeurs généraux d'administration, les directrices et directeurs de communications des ministères, l'ensemble des conseillères et conseillers législatifs, ainsi que le réseau des langagiers de la fonction publique.

7.3 DEMANDES DE CONSULTATION ET D'AVIS DU COMMISSAIRE

Le commissaire fut approché à maintes reprises en 2009-2010 pour son expertise en droits linguistiques. Que ce soit par des institutions provinciales ou divers groupes communautaires francophones, tous ont invité le commissaire à participer à des consultations ou encore à siéger au sein de comités consultatifs et de comités de champions. Étant donné la nature du mandat et du rôle du commissaire, ces demandes ont dû être rejetées afin de préserver à la fois l'indépendance du commissaire et sa latitude quant à son regard critique face aux mesures adoptées par le gouvernement touchant les services en français.

7.4 TOURNÉES ET VISITES D'ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT

Les déplacements du commissaire ainsi que ses rencontres se planifient en fonction des demandes reçues d'une région à l'autre. Ainsi, suite à des convocations initiales, le commissaire a entrepris 13 tournées ciblées en province. Ces tournées lui permettent, entre autres, de rencontrer et d'échanger avec divers organismes locaux à propos d'enjeux issus de la communauté. Le commissaire tente d'échanger le plus souvent possible avec des étudiants et étudiantes, tant au niveau du secondaire que du postsecondaire. Cela lui donne notamment la chance de vérifier quels sont les réels besoins de ces communautés en matière de services en français. Il s'agit donc d'occasions pour le commissaire d'être pleinement à l'écoute et au fait des besoins exprimés par l'ensemble des citoyens lors de ces rencontres.

7.5 RENCONTRES AVEC LES RLISS ET SUIVI AU RAPPORT SPÉCIAL DU COMMISSAIRE

À la suite du dépôt de son rapport spécial sur la planification des services de santé en français en mai 2009, le commissaire a entrepris de rencontrer les membres des conseils d'administration de chacun des 14 Réseaux locaux d'intégration des services de santé en Ontario. L'objectif était d'échanger sur les principes et responsabilités découlant de la *Loi sur les services en français* et de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*. Ces réunions visaient particulièrement à s'assurer que les RLISS comprennent bien l'étendue de leurs responsabilités envers leur population francophone et à quel point il importe de les impliquer afin de mieux les desservir par la suite.

Ces consultations ont également servi à faire le point sur le projet de règlement présenté à l'automne 2008, concernant l'engagement de la communauté francophone, dont les modifications suivant les consultations ont permis son adoption en décembre 2009 et son entrée en vigueur en janvier 2010. Grâce aux plaintes du public et notamment à l'intervention du commissaire dans ce dossier, cette importante étape a mené à la fermeture de plus d'une centaine de plaintes d'un seul coup en début d'année, concluant ainsi l'un des plus importants dossiers de l'histoire récente du Commissariat.

7.6 PREMIÈRE ENQUÊTE INITIÉE PUBLIQUEMENT PAR LE COMMISSAIRE

Le 17 septembre 2009, le commissaire a, pour la première fois, ouvert une enquête formelle de sa propre initiative sur la publication à l'échelle provinciale d'un dépliant unilingue anglais sur la saison de la grippe. Considérant le tout comme une violation directe de la *Loi sur les services en français*, il avait alors déploré que les dépliants d'information n'aient pas été acheminés aux foyers de l'Ontario dans un format bilingue. Ces événements avaient même entraîné le premier ministre de l'Ontario, l'honorable Dalton McGuinty, à reconnaître leur caractère embarrassant et à s'engager à ce que la situation soit corrigée et qu'elle ne se reproduise plus.

7.7 PREMIÈRE PUBLICATION DES CONCLUSIONS D'UNE ENQUÊTE FORMELLE

Après deux ans et demi d'existence et bien au-delà de 600 plaintes reçues, le Commissariat aux services en français a publié pour la première fois les conclusions d'une enquête formelle à la suite d'une plainte. Le 30 mars 2010, le commissaire a conclu à l'absence de services de santé en français dans la région de Peel et Halton et recommandé du même coup que le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** reconnaisse l'inexistence de ces services et que la responsabilité ultime de trouver une solution ne revient pas uniquement à la communauté. Il a de plus recommandé que des modèles pratiques et concrets de prestations de services en français soient développés et proposés à la communauté et que ces derniers soient mis en place d'ici la fin de 2010. Comme chaque conclusion de dossier, le commissaire entend faire des suivis auprès de la communauté quant aux réelles mesures mises de l'avant par le ministère, en collaboration avec les RLISS concernés.

7.8 RENOUVELLEMENT DU MANDAT DU COMMISSAIRE

Le 5 mai 2009, le gouvernement de l'Ontario a renouvelé le mandat du commissaire aux services en français pour une durée de trois ans. Son deuxième mandat prendra donc fin en septembre 2012. Depuis sa nomination par décret en août 2007, le commissaire a publié quatre rapports, dont celui-ci, ainsi que multiplié ses démarches pour établir un franc dialogue avec le gouvernement.

Au début de 2010, le Commissariat s'est donc doté d'une nouvelle vision pour entamer le deuxième mandat du commissaire. Cette nouvelle vision repose sur la proactivité du Commissariat dans le but d'assurer une prestation intégrée des services en français au sein du gouvernement en appui au développement de la communauté francophone.

7.9 INITIATIVE DE PRÉSENTATION CONJOINTE DE COMMISSAIRES

Pour la première fois en Ontario, les commissaires aux langues officielles du Canada et du Nouveau-Brunswick, les commissaires aux langues du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest, puis le commissaire aux services en français seront réunis afin de présenter conjointement une allocution lors d'un colloque d'envergure internationale portant sur la langue et le territoire à l'automne 2010 qui se tiendra à l'Université Laurentienne. Sous l'initiative de ce dernier en 2009, tous ont accepté cette aventure qui mènera à cette allocution où chacun et chacune offrira sa perspective sur les espaces linguistiques respectifs.

7.10 PARTENARIAT AVEC LE COLLÈGE UNIVERSITAIRE GLENDON

Le Commissariat aux services en français a réalisé son tout premier partenariat le 11 mai 2009 en signant une entente avec le Collège universitaire Glendon situé à Toronto. L'entente avait pour but d'offrir un stage à un(e) étudiant(e) du programme bilingue de maîtrise de l'École des affaires publiques et internationales de Glendon. Grâce à cette entente, Bethan Dinning s'est vu attribuer un stage de quatre mois au Commissariat et a pu appliquer concrètement ses connaissances et ses acquis au sein même d'un organisme gouvernemental qui œuvre principalement en français.

7.11 BLOGUE

Le commissaire a maintenu ses activités sur son blogue au cours de la dernière année. S'adressant d'abord à la communauté francophone, il y a communiqué différents messages à près de 140 reprises. Allant de son opinion sur divers sujets relatifs aux services en français, jusqu'au partage et à la diffusion de bonnes nouvelles, il fait état également de ses propres activités qu'il mène auprès de la communauté et de ses principales interactions avec certaines instances gouvernementales. Pour plusieurs, le blogue du commissaire sert régulièrement de source d'information franco-ontarienne.

Conclusion

Dans son troisième rapport annuel, le commissaire a désiré mettre au jour une situation fréquente qui se reproduit dans le traitement des plaintes avec les ministères. Il arrive souvent que plusieurs ministères ne se contentent que de répondre aux questions d'enquête du Commissariat sans véritablement proposer de solutions aux problèmes soulevés par les plaintes. Ce fut le cas lors de l'enquête sur le manque de services de santé intégrés en français dans la région de Peel et Halton. Pour le commissaire, les ministères peuvent et doivent proposer des solutions qui règleront la question sous un plan systémique au bénéfice de l'ensemble de la population francophone de la province. La plainte doit être vue comme un mécanisme de contrôle de qualité pour les ministères; une réelle occasion d'améliorer leur prestation de services en français. Essentiellement, le commissaire souhaite que les ministères cessent de perdre un temps précieux à justifier les manquements à la *Loi sur les services en français* et qu'ils présentent de véritables solutions permanentes à ces manquements.

L'une des meilleures façons de prévenir ces mêmes manquements à la *LSF* est d'offrir activement les services gouvernementaux en français. ServiceOntario est certainement exemplaire dans ce domaine, notamment en raison de son offre active et de sa visibilité dans l'Internet. Voilà pourquoi le commissaire a recommandé qu'une directive claire sur l'offre active soit établie, accompagnée d'une stratégie de promotion permanente des services gouvernementaux en français.

Les nombreux transferts de responsabilités et les subventions complètes ou partielles du gouvernement ont grandement préoccupé le commissaire cette année. Plusieurs de ces cas surviennent en santé, ce qui n'est pas étranger aux deux nouvelles recommandations du commissaire à ce sujet. Il est impératif que les bureaux de santé publique et les Centres d'accès aux soins communautaires respectent la *LSF*.

Au cours de la prochaine année, le commissaire se penchera à nouveau sur le rôle et la place de l'Office des affaires francophones au sein du gouvernement. En effet, il croit que sa recommandation de l'an dernier n'a pas été réellement comprise. Comme le sujet est d'une importance capitale pour une mise en œuvre efficace de la *LSF*, il s'y attardera davantage.

Le secteur de la santé a marqué les premières années du Commissariat et continuera sans doute pour les années à venir. Cela dit, le secteur de l'éducation est tout aussi vaste et les enjeux immenses. De la petite enfance au postsecondaire, en passant par les services d'Emploi Ontario, il ne manque certes pas de dossiers, tous plus prioritaires les uns que les autres. Le commissaire envisage donc de s'attarder davantage au domaine de l'éducation, secteur pour le moins névralgique pour le développement des communautés francophones de l'Ontario.

ANNEXE

Réponses du gouvernement aux recommandations de 2008-2009

Recommandation 1

Le commissaire recommande au procureur général de l'Ontario de prendre un rôle de leadership en faisant adopter des critères clairs, simples et publics afin de guider les ministères dans la traduction des règlements. Que le ministère du Procureur général de l'Ontario s'assure que tous les ministères respectent ces critères et qu'il établisse une liste des règlements à faire traduire en priorité, fondée sur les besoins de la communauté francophone. Que le ministère du Procureur général de l'Ontario rende compte annuellement des progrès accomplis dans le cadre de son *Plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice*.

RÉPONSE :

Le ministère du Procureur général reconnaît l'importance de traduire les règlements, et c'est pour cela que nous traduisons tous les règlements émanant du MPG. Le ministère travaillera de concert avec les autres ministères afin d'adopter une approche cohérente dans l'établissement de l'ordre de priorité des règlements à traduire.

Plan d'action proposé :

Le ministère a travaillé à l'interne afin de proposer la création d'un comité composé de divers partenaires et ayant pour mandat de donner suite aux recommandations du commissaire, notamment :

1. L'adoption de critères clairs et simples pour la traduction des règlements en vue de les rendre publics;
2. L'élaboration d'une stratégie pour faire en sorte que les ministères se conforment à ces critères;
3. L'adoption d'une approche cohérente pour établir l'ordre de priorité des règlements à traduire et d'un plan d'action qui sera approuvée par tous les partenaires.

Phase 1 Adoption des critères et de la politique gouvernementale

- Analyse et adoption des critères soumis par le commissaire aux SEF
- Élaboration d'une politique gouvernementale claire en matière de règlements bilingues qui stipule que tous les règlements ministériels qui répondent aux critères approuvés soient rédigés dans les deux langues ou traduits.

Phase 2 Stratégie pour la traduction graduelle des règlements existants

Dans le contexte de la stratégie *L'Ontario propice aux affaires*, tous les ministères ont un inventaire de règlements pertinents, ce qui pourrait servir de point de départ pour le cadre d'analyse. Une stratégie pour la traduction graduelle doit être élaborée avec les ministères afin :

- de déterminer quels règlements sont prioritaires d'après les critères approuvés;
- d'établir un plan d'action qui sera approuvé par tous les partenaires;
- d'entamer la traduction de ces règlements prioritaires (règlements en anglais seulement) et la révision des règlements bilingues existants qui sont prêts à être adoptés.

Échéances :

Le ministère a intégré les recommandations du commissaire aux SEF dans le *Plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice, en Ontario* au cours de la réunion du Comité consultatif du plan stratégique qui a eu lieu le 5 novembre 2009. Pour donner suite à la recommandation du commissaire aux SEF voulant que le MPG consulte son réseau d'intervenants, le ministère présentera une mise à jour sur cette initiative lors de la prochaine *Réunion des intervenants francophones* (mars 2010).

Recommandation 2

Le commissaire recommande au Bureau du Conseil des ministres de développer, pour 2010-2011, une politique obligatoire en matière de ressources humaines pour les services en français, y compris pour les postes de cadres. Cette politique doit inclure des stratégies de désignation, de « dédésignation », de recrutement, de rétention et de développement professionnel.

RÉPONSE :

Le gouvernement est tout à fait d'accord sur l'importance d'avoir une politique ferme concernant les postes désignés dans l'ensemble du gouvernement. De fait, l'Office des affaires francophones (OAF) a enclenché un processus visant à élaborer une politique ministérielle concernant les postes désignés. Cette politique guiderait les ministères dans le choix des postes qui devraient être désignés et comprendrait un processus permettant de révoquer une désignation pour un poste donné. On examinera, en outre, les postes de haute direction afin de déterminer ceux d'entre eux qui devraient être désignés, s'il y a lieu.

Le ministère des Services gouvernementaux a également élaboré le plan des ressources humaines de la Fonction publique de l'Ontario 2008-11, qui établit la stratégie de main-d'œuvre pour la fonction publique de l'Ontario et qui est axé sur trois priorités :

1. Attirer et retenir des compétences diverses;
2. Développer la capacité (notamment par l'apprentissage, la croissance et le perfectionnement professionnel); et
3. Motiver le personnel.

Le plan des ressources humaines favorise une approche fondée sur la diversité afin d'aider à bâtir une organisation plus inclusive qui reflète la diversité de la population de l'Ontario, y compris la collectivité francophone.

Les questions spécifiques liées au recrutement, au maintien en poste et au perfectionnement professionnel des francophones peuvent être réglées dans le cadre des priorités actuelles du plan, conformément aux besoins particuliers du ministère.

Ces deux approches combinées, qui étaient déjà en cours de mise en œuvre lors de la préparation de ce rapport, devraient non seulement répondre à la recommandation, mais également aider la Fonction publique de l'Ontario à renforcer la présence de sa main-d'œuvre bilingue et à continuer de répondre aux besoins des francophones de la province.

Recommandation 3

Le commissaire recommande au Conseil des ministres de s'assurer que l'Office des affaires francophones réalise pleinement son mandat au sein du gouvernement, entre autres en révisant à la hausse les ressources accordées à l'OAF ainsi qu'à la coordination des services en français pour l'exercice financier 2010-2011 et les années subséquentes.

RÉPONSE :

Le gouvernement est d'accord avec la recommandation en ce qui concerne le rôle essentiel joué par l'Office des affaires francophones au sein de la Fonction publique de l'Ontario et la nécessité d'investir dans les services en français pour l'ensemble du gouvernement.

En fait, depuis qu'il est au pouvoir, le gouvernement a investi des sommes considérables dans les services en français. En plus d'augmenter le nombre de ressources de l'OAF et d'établir le Commissariat aux services en français, il a :

- augmenté le budget de l'Office des affaires francophones depuis 2003, avec notamment une hausse marquée de 500 000 dollars en 2006-2007, ce qui représentait un accroissement de 13 pour cent comparativement au budget précédent.
- augmenté le financement des conseils scolaires de langue française d'environ 433 M $, soit de 5 129 $ de plus par élève, ce qui représente une augmentation de plus de 55 %;
- augmenté le financement de l'éducation postsecondaire de langue française de 56 % depuis 2003-2004; en 2008-2009 ce financement ciblé dépassait 80,4 M $; et
- investi 185 M$ dans les travaux d'agrandissement de l'hôpital Montfort à Ottawa.

Le gouvernement continuera, comme il le fait depuis 2003, d'investir de manière stratégique dans le travail que fait l'OAF ainsi que dans les services en français en restant à l'affût des possibilités qui s'offrent à tous et des besoins qui se font sentir à cet égard.

Recommendation 4

Le commissaire recommande au procureur général de l'Ontario de se doter d'un comité composé de membres de la magistrature, du barreau et de praticiens de la communauté francophone. Ce comité aurait le mandat de rechercher activement des moyens de parfaire les connaissances en droits linguistiques de tous les membres de la magistrature en Ontario de nomination fédérale ou provinciale.

Ce comité aurait également le mandat de proposer des pistes d'actions concrètes et concertées pour pallier le manque de juges bilingues en Ontario.

Le commissaire recommande également que ce comité, qui serait formé dans les six mois suivant le dépôt du présent rapport annuel, établisse, pour chaque mandat, un échéancier d'un an, et que les conclusions des réflexions de ce comité soient rendues publiques aux termes de cet échéancier.

RÉPONSE :

Le ministère du Procureur général a déjà pris des mesures pour augmenter le nombre de juges bilingues, mais accepte également la recommandation du commissaire aux services en français selon laquelle le processus de nomination de juges bilingues, tant à l'échelon provincial que fédéral, pourrait être amélioré.

La recommandation du commissaire concernant la formation sur les droits linguistiques sera transmise à la magistrature, qui est la seule autorité en matière de formation judiciaire.

Plan d'action proposé :

Phase 1 Création du comité de la magistrature et du barreau

Inviter le gouvernement fédéral, la magistrature et tous les partenaires pertinents à se regrouper pour être représentés au sein d'un comité dirigé par l'Ontario (cadre de référence et portée du comité à élaborer).

Phase 2 Comité de la magistrature et du barreau

Le rôle initial du comité de la magistrature et du barreau serait de déterminer les priorités et d'établir un plan d'action approuvé par tous les partenaires afin de combler les écarts relevés par le commissaire aux SEF et de mettre en œuvre des procédures/initiatives pour combler ces écarts :

1. Recommander des façons d'accroître activement les connaissances de tous les membres de la magistrature en Ontario de nomination fédérale ou provinciale pour ce qui est des droits linguistiques et soumettre ces recommandations aux membres de la magistrature qui sont chargés de la formation des juges;
2. Proposer des moyens concrets et concertés pour pallier le manque de juges bilingues requis en Ontario.

Échéances :

Le ministère a intégré les recommandations du commissaire aux SEF dans le *Plan stratégique pour le développement des services en français dans le domaine de la justice en Ontario* au cours de la réunion du Comité consultatif du plan stratégique qui a eu lieu le 5 novembre 2009. Pour donner suite à la recommandation du commissaire aux SEF voulant que le MPG consulte son réseau d'intervenants, le ministère présentera une mise à jour sur cette initiative lors de la prochaine *Réunion des intervenants francophones* (mars 2010). Une première réunion du comité de la magistrature et du barreau sera fixée pour décembre 2009 ou janvier 2010. Cette échéance satisfait la recommandation du commissaire voulant que ce comité soit créé dans les six mois suivant le dépôt du Rapport annuel (avril 2010). Une fois le comité en place, une échéance d'une année sera fixée pour donner suite à la recommandation du commissaire aux SEF.